

1301/K0M-D/SD-S1/2012

**PERSEPSI MASYARAKAT DESA MAREDAN BARAT TERHADAP
PELAYANAN PEMBUATAN e-KTP DI KANTOR
CAMAT TUALANG KABUPATEN SIAK**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Pada
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi



OLEH :

NOVA YERI LIANA

10843001642

PROGRAM S1

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UIN SUSKA RIAU

2012

Persembahkan Kue...

*Penulis Sangat Bersyukur Kepada Allah Swt Yang Telah
Memberikan Kesempatan, Nikmat Dan Karunia Sehingga Karya
Kecil Kue Ini Dapat Selesai Sesuai Dengan Waktu Yang Diharapkan.
Karya Ini Kupersembahkan Buat Orang-Orang Terkasih Dalam
Hidup Kue...*

*Pertama Karya Ini Kue Persembahkan Buat Dua Mutiara Yang
Selalu Memberikan Cahaya Penerang Dalam Hidup Kue.. Yaitu :
Buat Ayah Handa Edi Hendri Dan Ibunda Yuslinar Kedua Intan*

Iniilah Penjemngat Dalam Hidup Kue..

*Kain Songket Kain Hasil Tenunan Melayu
Kain Dipakai Buat Nak Dare Dalam Tarian
Terimakasih Kuucapkan Kepada Ayah Dan Ibu*

Betapa Anada Sangat Menyayangi Kalian

*Selanjutnya Ucapan Trimakasi Kue Buat Keluarga Kue Tersayang
Buat Kedua Adik Kue Tersayang Yaitu Buat Hendri, Zachy, Dini,
Wahyu, Rian, Paman, Bibik, Tante, Dan Nenek Kue Tersayang Yang
Senantiasaa Mendokan Kue Walaupun Dimanapun kue Berada Ingat
Kue Dalam Doa-Doa Keluarga Tercinta.*

*Buat Sahabat-Sahabat Terdekat Kue : Beli, Santi, Srih, Ratna, Silvi,
Ana, Madiah, Niky, indah, Dan Teman-Teman Kost Indah Trimakasi
Atas Dukungan Semangat Dan Doa Yang Kalian Hadirkan Dalam
Kehidupan Kue*

*Selanjutnya Ucapan Trimaksi Kue Buat Seseorang Yang
Kehadirannya Sangat Berarti Dalam Perjalanan Hidup Kue "*

*Carlis", Trimaksi Atas Semangat Dan Dukungannya
Buat teman-teman PR angkatan 2008 terimakasih ats semangat
perjuangan yang kalian berikan.pesan ku untuk teman-teman.*

*Ini lampu di sebut orang lampu pelita
lampu berfungsi sebagai cahaya penerang
walaupun jarak dan waktu memisahkan kita
namun jalinan persaudran kita tetap dipegang*

KATA PENGANTAR

Subhanallah dan Allahamdulillah atas segala nikmat dan rahmad yang telah Allah SWT berikan kepada saya. Rob Yang Maha Pengasih Tapi tak pilih kasih, Yang Maha Penyayang namun tak pandang sayang. Syukur atas nikmat kesehatan dan kesempatan serta innayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.**

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ayahanda Edi Hendri dan Ibunda Yuslinar, sembah sujud ku untuk kedua orang tua penulis, yang telah banyak berkorban dan berdoa tiada hentinya untuk kesuksesan anak-anaknya.
2. Prof. DR. H. M. Nazir selaku Rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan izin penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Prof. DR. H. Amril M. MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kemudahan dalam perizinan penelitian dan hal – hal penting lainnya.
4. DR. Nurdin Abdul Halim. MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kesempatan dan izinnya dalam melaksanakan penelitian.

5. Ibu Dra. Silawati. M.Pd. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.
6. Drs. Ginda. M. ag Pembimbing I, terima kasih atas segala bantuan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Mardhiah Rubani, M.Si, selaku pembimbing II, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kritik, dan sarannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
8. Seluruh Pegawai Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan kemudahannya dalam hal administrasi.
9. Teman-teman Public Relations, Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2008, UIN Suska Riau.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT selalu bersama kita. Amin

Semoga Allah membalas segala jasa – jasa yang terpatri, dan semoga skripsi ini dapat diterima serta memberikan pengetahuan dan referensi baru bagi semua pihak. Terimakasih.

Pekanbaru, 6 Mei 2012

Nova Yeri Liana

10843001642

ABSTRAK

Kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) merupakan hal yang sangat penting bagi masyarakat yang sudah berumur 17 tahun keatas karna kepemilikan. KTP dapat mempermudah pemiliknya dalam pengurusan. Begitu juga dengan kepemilikan KTP model baru yang diterapkan oleh pemerintah yaitu disebut dengan e-KTP. e-KTP adalah bentuk KTP baru yang berbasis elektronik. Pada saat e-KTP diselenggarakan dimasyarakat Maredan Barat menimbulkan berbagai persepsi ataupun pendapat mengenai pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang, terdiri dari pendapat baik dan pendapat buruk karena banyaknya masyarakat yang akan dilayani sehingga menimbulkan perbedaan pendapat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang.

Dari perbedaan pendapat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai masalah ini yaitu bagaimana persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu menggambarkan dan menjelaskan permasalahan dalam bentuk angka dan kalimat. yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Maredan Barat yang sudah membuat e-KTP yaitu sebanyak 795 orang, dari populasi tersebut yang menjadi sampel penelitian ini adalah 10% dari masyarakat Maredan Barat yaitu sebanyak 80 orang dengan teknik pengambilan sampel yaitu guota sampling selain masyarakat Maredan Barat sampel dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat yang berjumlah 3 orang.

Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah dengan menggunakan :observasi, angket, wawancara, dokumentasi. Angket yang disebarkan sebanyak 80 angket yang terdiri dari 25 pertanyaan dengan alternatif jawaban A, B, C, D, E dan wawancara dilakukan kepada pegawai Kantor Camat Tualang.

Teknik analisa data dalam, penelitian ini dalam menggunakan tabel rekapitulasi jawaban responden yang selanjutnya dihitung persentase skor jawaban responden dengan menggunakan metode pengukuran skala likert selanjutnya hasil analisa data didukung oleh hasil wawancara. Dari hasil analisa data yang sudah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang adalah cukup baik dengan nilai persentase 53,53% .

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
ABSTRAKSI.....	v
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	5
C. Penegasan Istilah	6
D. Permasalahan	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Teoritis	8
G. Kajian Terdahulu yang Relevan	25
H. Konsep Operasional	26
I. Metode Penelitian	28
J. Sistematika Penulisan	33
 BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran tentang Desa Maredan Barat.....	34
B. Gambaran tentang Kantor Camat Tualang.....	38
 BAB III PENYAJIAN DATA	
Data Jawaban Angket Responden	43
 BAB IV ANALISA DATA	
Analisa data mengenai persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.....	67
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	76
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Jumlah Penduduk Desa Maredan Barat	35
TABEL 2	Jumlah penduduk masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan mata pencarian	36
TABEL 3	Desa Maredan Barat Berdasarkan Pendidikan	37
TABEL 4	Jumlah Pegawai Kantor Berdasarkan status	39
TABEL5	Keramahan Pelayanan Pegawai Kantor Camat Tualang Pada Saat Melayani Ketika membuat e-KTP	44
TABEL6	Sikap Cepat Tanggap Yang ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat	45
TABEL7	Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Kantor Camat Dalam Menginput Data	46
TABEL8	Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Kantor Camat Dalam Menjelaskan Informasi eKTP	47
TABEL9	Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Pakaian Yang Digunakan Pegawai Kantor Camat	48
TABEL10	Pendapat Responden Terhadap Kenyaman Ruang e-KTP	49
TABEL 11	Kenyamanan Ruang Tunggu Untuk Pembuatan e-KTP	50
TABEL 12	Kebersihaan Ruangan Pembuatan e-KTP	51
TABEL 13	Pendapat Responden Terhadap Kelengkapan Peralatan Pembuatan e-KTP	52
TABEL 14	Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pembuatan e-KTP	53
TABEL 15	Pendapat Responden Terhadap Sikap Tanggung Jawab Yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat	54
TABEL 16	Pendapat Responden Terhadap Ketepatan Jadwal Waktu Pembuatan e-KTP Yang telah Ditetapkan Oleh Pegawai Kantor Camat	55
TABEL 17	Pendapat Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pegawai Kantor Camat Dalam Mengatur Masyarakat Yang Menggunakan No Antrian	56
TABEL 18	Pendapat Responden Terhadap Kejelasan Informasi Yang Disampaikan Pegawai Kantor Camat Tualang	57
TABEL 19	Pendapat Responden Terhadap Kerahasiaan Indentitas Responden	58
TABEL 20	Pendapat Responden Terhadap Pengetahuan Pegawai Kantor Camat Dalam Memberikan Informasi Pembuatan e-KTP	58
TABEL 21	Pendapat Responden Terhadap Kebutuhan Kenyaman Dalam Pembuatan e-KTP	59
TABEL 22	Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Ucapan Pegawai Kantor Camat tualang	60

TABEL 23	Pendapat Responden Terhadap Intonasi Suara Yang Digunakan Pegawai Kantor Camat Ketika Melayani Pembuatan e-KTP	61
TABEL 24	Kejelasan Dari Informasi e-KTP Yang Disampaikan Melalui Papan Pengumuman.....	62
TABEL 25	Pendapat Responden Terhadap Kedisiplinan Waktu Pegawai Kantor Camat Tualang.....	63
TABEL 26	Ekspresi Muka Yang Ditunjukkan Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Anda Membuat e-KTP	64
TABEL 27	Pendapat Responden Terhadap Keadilan Pelayanan Yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat.....	64
TABEL 28	Pendapat Responden Terhadap Sikap Menghormati Yang Ditunjukkan Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Pembuatan e-KTP	65
TABEL 29	Pendapat Responden Terhadap Sikap Menghargai Yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Pembuatan e-KTP	66
TABEL 30	Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.....	69

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pemerataan pembangunan daerah merupakan suatu hal yang harus diperhatikan oleh pemerintah, baik itu pembangunan perkotaan hingga pembangunan pedesaan, pemerintah merupakan ujung tombak untuk mencerdaskan bangsa dan pemerintah bertanggung jawab mutlak dalam suksesnya pembangunan di daerah-daerah. Selain memperhatikan masalah pembangunan daerah pemerintah juga harus memperhatikan jumlah penduduk negaranya, salah satu wujud perhatian pemerintah terhadap warga negaranya adalah melakukan proses pendataan warga melalui tanda kepemilikan kartu tanda penduduk (KTP) bagi setiap warga yang sudah berumur 17 tahun karena dari kepemilikan KTP maka warga tersebut dapat diakui identitasnya sebagai warga Negara Indonesia. Sebagaimana diamatkan undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan bahwa, pemerintah wajib memeberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap pendududuk Indonesia serta mencatumpkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu, Nomor Induk Kependudukan (NIK) juga dijadikan dasar penerbitan paspor, polis asuransi, sertifikat atas kepemilikan tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya semua berdasarkan nomor induk kependudukan. Selanjutnya, setiap penduduk Indonesia yang sudah berumur 17 tahun wajib memiliki KTP yang mempuyai spesifikasi dan format KTP

Nasional dengan sistem pengamanan yang khusus, sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan presiden No 26 tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional (Buku Panduan Rapat Fasilitasi Pemantapan Admintrasi Kependudukan Provinsi Riau Tahun 2011: 1).

Agar pendataan kependudukan dapat berjalan dengan lancar maka salah satu penunjangnya adalah pada masalah administrasinya, karna selama ini masalah administrasi kependudukan masi banyak yang bermasalah maka dari itu administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintahan yang bersifat concurrent dimana urusan pemerintahan yang ditangani secara bersama antara pemerintah pusat dan dan pemerintah daerah yang terdiri dari pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten.

Salah satu amanat undang-undang No 23 Tahun 2006 yang sangat mendasar bagi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yaitu menyangkut pengelolaan informasi, yang dilakukan melalui Sistim Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Untuk melaksanakan pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini pemerintah membuat tiga program strategis yang salah satu programnya adalah melalui wujud penerapan e-KTP (Buku Panduan Rapat Fasilitasi Pemantapan Administrasi Kependudukan Provinsi Riau, 2011: 2).

Penerapan KTP Elektronik dilatar belakangi oleh sisitem pembuatan KTP kovensioanal di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis system pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.

Kenyataan tersebut memberi peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalah gunakan dan tidak dapat dipertanggung jawabkan seperti kegiatan teroris. Untuk mengatasi masalah tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal maka diterapkanlah KTP Elektronik berbasis NIK. KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik yang berisi biodata, pas foto, tandatangan, dan sidik jari yang bersangkutan. Manfaat penting e-KTP bagi masyarakat adalah mencegah peluang adanya KTP ganda dan KTP palsu sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum bagi masyarakat (Modul bimbingan teknis untuk operator kabupaten kecamatan direktorat kependudukan dan pencatatan sipil kementrian dalam Negeri Republik Indonesia, 2011: 4).

Sejak diluncurkannya program ini kemasyarakat maka setiap masyarakat wajib mengganti KTP yang lama dengan KTP yang baru. Proses pembuatan e-KTP diserahkan kepada pihak Kabupaten masing-masing Provinsi, yang selanjutnya diserahkan pada masing-masing Kecamatan, dan salah satu Kecamatan yang sudah menjalankan program pemerintah ini Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, salah satu tugas pemerintahan Siak adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dan pelayanan administrasi kependudukan pada khususnya (Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 16 Tahu, 2010: 31).

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti dilapangan ketika e-KTP yang diselenggarakan Di Kantor Camat Tulang dan diterapkan di Desa Maredan Barat, ternyata masi banyak masyarakat tidak faham cara pembuatan e-KTP ini. Hal ini disebabkan kurangnya komunikasi antara pihak Kantor Camat dengan masyarakat yaitu ketika memberikan pelayanan tentang bagaimana tata cara pembuatan e-KTP tersebut, sehingga pada waktu masyarakat datang beramai-beramai kekantor Camat banyak masyarakat yang kebingungan. Selain itu masyarakat juga mengeluhkan masalah lamanya waktu menunggu dalam pembuatan e-KTP ini yang mengakibatkan antrian panjang yang akhirnya berpengaruh pada proses pelayanan. Dalam pelayanan ada empat hal yang harus diperhatikan:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan (Ruslan , 2005: 275).

Karena banyaknya masyarakat Desa Maredan Barat yang mengeluh dalam pembuatan e-KTP ini sehingga mengakibatkan munculnya berbagai persepsi terhadap pelayanan Di Kantor Camat Tulang ini. Persepsi masyarakat yang muncul terhadap pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Tualang ini beragam ada sebagian masyarakat yang berangapan bahwa pelayanan kantor camat sudah baik namun ada juga masyarakat yang berangapan bahwa pelayanan Di Kantor Camat ini masi kurang baik, keragaman persepsi ini disebabkan oleh beberapa hal antra lain: dari perhatian, set, kebutuhan, system

nilai, ciri kepribadian, gangguan kejiwaan, pengalaman terdahulu (Fauzi, 1997: 43).

Inti dari persepsi adalah komunikasi (Mulyana, 2001:167). Dimana pihak Kantor Camat sebagai orang yang bertugas melayani masyarakat hendaknya mampu berkomunikasi dengan baik serta mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat .

Dari permasalahan peneliti paparkan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Untuk menegetahui bagaimana persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak .
2. Judul ini mempuyai relevan dengan jurusan yang peneliti ambil, yaitu kosentrasi Public Relations.
3. Peneliti merasa memliliki kemampuan untuk mengadakan peneletian dari segi pandangan, waktu, biaya, dan jangkauan lokasi.

C. Penegasan Istilah

Penegasan istilah disini guna menjelaskan sesuai dengan istilah yang ada dalam judul adapun penegasan istilah sebagai berikut:

1. Persepsi adalah kemampuan membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, perhatian suatu objek rangsang. Dalam proses pengelompokan dan membedakan ini persepsi melibatkan proses interpretasi berdasarkan pengalaman terhadap satu peristiwa atau objek (Shaleh, 2004: 110).
2. e-KTP adalah bentuk KTP baru yang berbasis elektronik diberlakukan untuk setiap penduduk Indonesia yang sudah wajib KTP (Buku Panduan Rapat Fasilitasi Pemantapan Administrasi Kependudukan Provinsi Riau, 2011: 1).

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

Adapun identifikasi masalah untuk penelitian adalah

- a. Bagaimana persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak ?
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak ?

- c. Upaya apa saja yang dilakukan pihak Kantor Camat Tualang dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP ?
- d. Strategi komunikasi yang seperti apa yang digunakan pihak Kantor Camat dalam memberikan informasi ketika melayani masyarakat membuat e-KTP?

2. Batasan masalah

Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah hanya menyangkut pada persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.

3. Rumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah tersebut, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalahnya yaitu : “ Bagaimana persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak ? “

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui lebih jelas seperti apa persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang.

2. Kegunaan penelitian

- a. Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan informasi kepada camat/staf mengenai persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang.
- b. Bagi peneliti diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diterima selama mengikuti perkuliahan.
- c. Sebagai sumbangan karya ilmiah bagi perpustakaan UIN SUSKA Riau semoga dapat di manfaatkan oleh mahasiswa ilmu komunikasi.
- d. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi strata satu pada jurusan ilmu komunikasi konsentrasi *public relation*, fakultas dakwah dan ilmu komunikasi UIN Suska Riau.

F. Kerangka Teoritis

Pada bagian ini peneliti ingin memaparkan tentang tentang beberapa kerangka teoritis yang berhubungan tentang penelitian ini yaitu teori-teori yang berhubungan mengenai persepsi dan pelayanan karena teori tersebut berhubungan dengan judul penelitian yaitu tentang persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang.

1. Pengertian persepsi

Persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh pengindraan, pengindraan adalah merupakan suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera, namun proses tidak berhenti disitu saja pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf keotak sebagai pusat susunan syaraf, dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses pengindraan, dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi, proses penginderaan terjadi setiap saat, yaitu pada waktu individu menerima stimulus yang mengenai dirinya melalui alat indera. Alat indera merupakan penghubung antara individu dengan dunia luarnya (Walgito, 2003: 53).

Persepsi merupakan proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (penginderaan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di sekeliling kita termasuk sadar akan diri kita. Disamping itu, persepsi dapat dilihat dari proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Selanjutnya, dikatakan bahwa kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi merupakan penafsiran yang unik terhadap situasi dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi (Rivai, 2003: 359).

Selain itu persepsi dapat diartikan sebagai, pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Dan persepsi memberikan makna pada stimulus inderawi (*sensory stimulus*). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas, sensasi adalah bagian dari persepsi (Rahmat, 2005: 51).

Persepsi merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra seperti mata telinga, tangan dan penciuman (Walgito, 2004: 87).

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan persepsi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek dengan melibatkan indra, dalam menafsirkan informasi serta menafsirkan suatu pesan yang ditanggapi kemampuan orang dalam mempersepsikan sesuatu halpun berbeda-beda karna di pengaruhi oleh pengalaman yang dimiliki setiap orang.

2. Subproses dalam persepsi

Ada beberapa subproses dalam persepsi ini, yang dapat digunakan sebagai bukti bahwa sifat persepsi itu merupakan hal yang kompleks dan interatif.

Subproses pertama yang dianggap penting adalah stimulus atau situasi yang hadir. Mula terjadinya persepsi diawali ketika seseorang dihadapkan dengan situasi atau stimulus. Selanjutnya adalah registrasi dan interpretasi suatu gejala yang nampak adalah mekanisme fisik yang

berupa penginderaan syaraf seseorang terpengaruh, kemampuan fisik untuk mendengar dan melihat akan mempengaruhi persepsi. Dalam hal ini seseorang mendengar atau melihat informasi terkirim kepadanya. Mulailah ia mendaftar informasi yang didengar dan dilihatnya yang selanjutnya masuklah pada proses interpretasi yaitu suatu aspek kognitif dari persepsi yang amat penting, proses interpretasi ini tergantung pada cara pendalaman seseorang, proses yang terakhir adalah umpan balik, *subproses* ini dapat mempengaruhi persepsi seseorang. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang antara lain:

a. Psikologi

Persepsi seseorang mengenai segala sesuatu di alam dunia ini sangat dipengaruhi oleh keadaan psikologi. Sebagai contoh terbenamnya matahari diwaktu senja yang indah temaram akan dirasakan sebagai bayang-bayang kelabu bagi seseorang yang buta warna.

b. Famili

Pengaruh yang paling besar terhadap anak-anak adalah familinya. Orang tua yang telah mengembangkan suatu cara yang khusus di dalam memahami dan melihat kenyataan di dunia ini, banyak sikap dan persepsi-persepsi mereka diturunkan kepada anak-anaknya.

c. Kebudayaan

Kebudayaan dan lingkungan masyarakat tertentu juga merupakan salah satu faktor yang kuat dalam mempengaruhi sikap, nilai, dan

cara memandang dan memahami keadaan di dunia ini (Thoha , 2008: 145-148).

3. Ciri-ciri persepsi

Penginderaan terjadi dalam suatu kontek tertentu, kontek ini disebut sebagai dunia persepsi, agar di hasikan suatu penginderaan yang bermakna ada ciri-ciri umum tertentu dalam dunia persepsi antra lain:

- a. Modalitas yaitu rangsang-rangsang yang diterima harus harus sesuai dengan modalitas tiap-tiap indera, yaitu sifat sensoris dasar dan masing-masing indra(cahaya untuk penglihatan, bau untuk penciuman , suhu bagi perasaan, bunyi bagi pendengaran, sifat permukaan bagi peraba dan sebagainya).
- b. Dimensi ruang : dunia persepsi mempunyai sifat ruang (dimensi ruang) kita dapat atas bawah, tinggi rendah, luas rendah, luas sempit latar depan latar belakang, dan lain lain.
- c. Dimensi waktu: dunia persepsi mempunyai dimensi waktu, seperti cepat lambang, tua muda, dan lain lain.
- d. Struktur kontek, keseluruhan yang menyatu objek objek atau gejala gejala dalam dunia pengamatan mempunyai struktur yang menyatu dengan konteknya struktur dan kontek ini merupakan keseluruhan yang menyatu.
- e. Dunia penuh arti ,dunia persepsi adalah dunia penuh arti. Kita cenderung melakukan pengamatan atau persepsi pada gejala-gejala

yang mempunyai makna bagi kita, yang ada hubungannya dalam diri kita (Shaleh , 2004: 110-111).

4. Faktor-faktor yang berperan dalam persepsi

a. Objek yang dipersepsikan

Objek menimbulkan stimulus yang mengenai alat indera atau respon.

b. indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau respon merupakan alat untuk menerima stimulus, disamping itu juga harus ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima *reseptor* kepusat susunan syaraf yaitu otak sebagai pusat kesadaran.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi (Walgito, 2003: 89).

5. Hal-hal yang menyebabkan persepsi berbeda-beda

Dalam mempersepsikan sesuatu hal akan terjadi perbedaan, perbedaan persepsi tersebut dapat disebabkan oleh hal-hal dibawah in:

a. Perhatian, biasanya kita tidak menangkap seluruh rangsangan yang ada disekitar kita sekaligus tetapi kita memfokuskan perhatian kita pada satu atau dua objek saja.

b. Set, kesiapan mental seseorang untuk menghadapi suatu rangsangan yang akan timbul dengan cara tertentu.

- c. Kebutuhan, kebutuhan-kebutuhan sesaat maupun yang menetap pada diri seseorang, mempengaruhi persepsi orang tersebut.
- d. Sistem nilai, sistem nilai yang berlaku dalam suatu masyarakat berpengaruh pula terhadap persepsi.
- c. Ciri kepribadian, ciri kepribadian akan mempengaruhi persepsi
- f. Gangguan kejiwaan, gangguan kejiwaan dapat menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut halusinasi. Berbeda dari ilusi halusinasi bersifat individual jadi hanya dialami oleh penderita yang bersangkutan saja (Fauzi, 1997: 43).
- g. Pengalaman dahulu , pengalaman dahulu sangat mempengaruhi bagaimana seseorang mempersepsikan dunianya(Shaleh, 2004: 129).

b. Bentuk-bentuk persepsi manusia

Menurut *J. Cohen* persepsi didefinisikan sebagai interpretasi bermakna atas sensasi sebagai *representative* objek eksternal, persepsi merupakan pengetahuan yang tampak mengenai apa yang ada diluar sana, persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak akurat tidak mungkin kita berkomunikasi dengan efektif, persepsi mempunyai beberapa bentuk antara lain:

a. Persepsi terhadap lingkungan fisik

Dalam menilai suatu benda saja kita selalu tidak sepakat ketika melihat bulan misalnya, orang amerika melaporkan melihat seseorang pria di bulan dan orang indian melaporkan melihat seekor kelinci, dari contoh ini dalam mempersepsikan lingkungan fisik, kita terkadang

melakukan kekeliruan. Indra kita terkadang menipu kita, itulah yang disebut ilusi.

b. Persepsi social

Persepsi sosial adalah proses penangkapan arti objek objek sosial dan kejadian kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi saya terhadap anda mempengaruhi persepsi anda terhadap saya dan pada gilirannya persepsi anda terhadap saya juga mempengaruhi persepsi saya terhadap anda, sifat-sifat persepsi sosial antra lain:

1). Persepsi berdasarkan pengalaman.

Pola-pola prilaku manusia berdasarkan persepsi mereka mengenai realitas (sosial) yang telah dipelajari, persepsi manusia terhadap seseorang objek atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman (dan pembelajaran) masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek atau kejadian serupa.

Pengalaman seseorang akan berperan dalam mempersepsi sesuatu. Persepsi merupakan aktivitas yang integrated. Seperti dikemukakan oleh Wertheimer bahwa pada persepsi itu tidak hanya ditentukan oleh stimulus secara objektif, tetapi juga akan ditentukan atau dipengaruhi oleh keadaan diri orang yang mempersepsi. Adanya aktivitas dalam diri seseorang yang berperan sehingga menghasilkan hasil persepsi tersebut (Walgito, 2004: 97).

2). Persepsi bersifat selektif

Atensi kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektivitas kita atas rangsangan tersebut. Atensi dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yaitu faktor biologis (lapar, haus dan sebagainya) faktor biologis (tinggi pendek, gemuk, kurus, sakit, sehat lelah dan lain-lain).

3). Persepsi bersifat dugaan

Oleh karena itu data yang kita peroleh mengenai objek lewat penginderaan tidak pernah lengkap, persepsi merupakan loncatan langsung pada kesimpulan. Seperti proses seleksi, langkah ini dianggap perlu karena tidak mungkin memperoleh seperangkat rincian yang lengkap lewat kelima indera kita. Sebagai contoh ketika kita melihat gunung es, kita hanya melihat bagian atasnya namun kita menduga bahwa ada juga bagian gunung es itu dibawah permukaan air.

4). Persepsi bersifat evaluative

Kebanyakan orang menjalani hari harinya mereka dengan perasaan bahwa apa yang mereka persepsi adalah nyata. Mereka pikir bahwa menerima pesan dan menafsirkannya sebagai suatu proses yang aslamiah. Hingga derajat tertentu asumsi itu benar. Akan tetapi terkadang alat-alat indera dan persepsi kita menipu kita sehingga kita juga ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas yang sebenarnya.

5). Persepsi bersifat selektif

Suatu rangsangan dari luar harus diorganisasikan, dari semua pengaruh yang ada dalam persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat, konteks yang melingkungi kita ketika kita melihat seseorang, suatu objek atau suatu kejadian sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan oleh karenanya juga persepsi kita (Mulyana, 2001: 167-191).

c. Pelayanan

Menurut *Elhaitamy* (1990: 39) *service of excellence* (pelayanan unggul yaitu merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan.

Prima yang dimaksud dengan nilai tinggi, jadi pelayanan umum yang mempunyai nilai tinggi, dimana tinggi, menunjukkan adanya ukuran, demikian pula dengan mutu menunjukkan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya, yang akhirnya, pengertian prima terkait dengan mutu. Dalam hal pelayanan prima, berarti pelayanannya bermutu, untuk meningkatkan mutu, berarti meningkatkan keprimaan. Oleh karena itu hakikat dari pelayanan umum yang prima adalah:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna efisien dan efektif

- c. Mendorong tumbuhnya efektifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Boediono, 2003: 61-63).

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tentu harus dengan pelayanan yang baik karna dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan atau orang yang dilayani, menurut *Philip kotler* dalam memberikan pelayanan yang baik ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh orang yang memberikan pelayanan dan dapat dikatakan yang baik harus mampu memenuhi syarat-syarat yaitu:

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan fungsi yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan secara baik.
3. *Assurance* yaitu kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk (*good product knoulodge*) yang ditawarkan dengan baik, keramah tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
4. *Empaty* yaitu merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan , serta mampu melayani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.

5. *Tangibles* yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang officer lobby atau front office yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik (Ruslan, 2005: 284-285).

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumberdaya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki (Boediono, 2003: 61).

d. Pelayanan efektif

Tujuan pelayanan adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggannya efektifnya pelayanan akan berdampak positif yaitu tidak terjadi kekecewaan terhadap orang yang dilayannya, maka perlunya pelayanan yang efektif pelayanan efektif terdiri dari:

- a. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian yaitu adanya kejelasan dan kepastian mengenai tata cara pelayanan umum, persyaratan-persyaratan umum, baik teknis maupun administrasi, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.

- c. Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan dalam artian segala sesuatu yang berkaitan tentang persyaratan administrasi di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat.
- e. Efisien dalam arti persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
- f. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar.
- g. Keadilan yang merata dalam arti cangkupan / jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan (Boediono, 2003: 68-70) .

Dalam organisasi/instansi pemerintahan untuk memikat perhatian *public* atau masyarakat hal ini berbagai cara pelayanan dapat dilakukan karena pelayanan merupakan hal utama untuk menarik perhatian *public* baiknya pelayanan suatu instansi maka persepsi publik atau masyarakat akan baik, baiknya persepsi maka citra instansi pemerintah tersebut akan

semkin membaik. Dalam pelayanan prima tersebut tidaklah cukup hanya melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin supaya menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggannya (*costumer oriented*).

e. Ciri - ciri pelayanan yang baik

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan dikategorikan sebagai pelayanan yang baik tentunya memiliki ciri-ciri antara lain sebagai berikut :

- a. Terdirinya karyawan yang baik, kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara , menyenangkan serta pintar. Demikian juga cara kerja karyawan harus rapi, cepat, cekatan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik, suasana ruang yang nyaman harus pula didukung oleh meja dan kursi yang menduduki. Udara dalam ruangan juga harus sejuk, tenang dan tidak berisik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai, Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu melayani secara cepat artinya dalam melayani dalam batasan waktu yang normal. Karyawan

juga mengatur waktu dan jangan membicarakan hal-hal yang diluar konteks pekerjaan secara berlebihan saat melayani pelanggan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah tidak betah dan malas berhubungan kembali.

- e. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah atau pelanggan, karyawan harus mampu memahami keinginan nasabah. Komunikasi juga harus didukung oleh perilaku petugas itu sendiri.
- f. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi, menjaga rahasia nasabah atau pelanggan merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada karyawan.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, karena kemampuan dalam bekerja akan mampu mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.
- h. Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan artinya harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah atau pelanggan. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah atau pelanggan dengan cara mendengarkan penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya (Kasmir, 2004: 210-211).

f. Faktor- faktor penyebab buruknya kualitas layanan.

Beberapa kelemahan yang mungkin ada pada karyawan layanan dan mungkin berdampak negatif terhadap persepsi kualitas meliputi:

- a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
- b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
- c. Tutur kata karyawan yang kurang sopan bahkan menyebalkan.
- d. Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan
- e. Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang''angker'' (Tjiptono, 2006: 97).

g. Bentuk –bentuk pelayanan

Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang dilakukan oleh siapapun tidak terlepas dari 3 macam yaitu :

- a. Layanan dengan lisan, pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas hubungan masyarakat (HUMAS), tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Layanan dengan tulisan, pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Layanan lisan terdiri atas dua golongan antara lain : layanan berupa petunjuk, layanan berupa reaksi tertulis seperti : atas permohonan, laporan, keluhan, pemberitahuan.
- c. Layanan dengan perbuatan, dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terlepas dari layanan lisan, jadi antara layanan layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang yang

berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan atau kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam layanan menjadi dambaan setiap orang disertai kualitas hasil yang memadai, sehubungan dengan faktor kualitas hasil pekerjaan, jadi ada 3 hal penting perlu diperhatikan seperti berikut : adanya kesungguhan dalam melakukan pekerjaan dengan motif mulia, adanya keterampilan khusus dalam menangani pekerjaan, disiplin dalam hal waktu (Moenir, 1999: 190).

Pelayanan adalah segala kunci kesuksesan dan keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam setiap kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau pelanggan. Dengan adanya pelayanan yang baik itu akan menimbulkan dampak yang positif dalam organisasi atau perusahaan, yaitu mereka dapat bersaing dalam pelaksanaan pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak pelanggan untuk menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dialikan oleh organisasi perusahaan itu sendiri (Moenir, 2000: 1).

G. Kajian terdahulu yang relevan.

Masalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan disuatu lembaga pemerintahan sebelumnya sudah pernah diteliti oleh beberapa orang antara lain :

1. Persepsi masyarakat Kampung Melayu terhadap pelayanan Kantor Lurah Kampung Melayu Sukajadi Pekanbaru oleh Trisnasari pada tahun 2006 yang hasil penelitiannya mengatakan bahwa persepsi masyarakat Kampung Melayu Terhadap pelayanan Kantor Lurah Kampung Melayu cukup baik.
2. Persepsi masyarakat Desa Tanjung Medang terhadap pelayanan Kantor Desa Tanjung Medan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis oleh kamsinar pada tahun 2008 yang hasil penelitiannya perspsi Persepsi masyarakat Desa Tanjung Medang terhadap pelayanan Kantor Desa Tanjung Medan Kecamatan Rupert Utara Kabupaten Bengkalis cukup baik.
3. Opini masyarakat Di Kelurahan Limbungan baru terhadap pelayanan pengurusan administrasi Di Kantor Camat Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru oleh erni hariani pada tahun 2008.

Dari beberapa judul penelitian diatas semua mengkaji bagaimana persepsi ataupun pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan baik itu di kantor camat ataupun di kantor kepala desa, hasil dari beberapa penelitian diatas adalah menyimpulkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintahan sudah cukup baik, maka dari itu saya tertarik untuk mengangkat masalah yang sama yaitu masalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan Di Kantor Camat dengan

titik fokus penelitian yang berbeda yaitu, pada penelitian sebelumnya adalah masalah yang menjadi titik fokusnya adalah pelayanan administrasi yaitu menyangkut pembuatan KTP, KK, surat izin usaha namun pada penelitian saya yang membuat penelitian ini berbeda adalah titik fokusnya masalahnya adalah masalah pelayanan pembuatan e-KTP dari pemerintah dan tempat yang berbeda yaitu Di Kantor Camat Tualang.

H. Konsep Operasional.

Untuk memudahkan melakukan penelitian ini, penulis merasa perlu menjabarkan sebagian konsep yang ada di teoritis yang selanjutnya dioperasionalkan . Hal ini perlu dilakukan agar ketika mengambil data di lapangan dapat di ukur dan diamati .

Kosep operasional yang ingin penulis buat disini antara lain: melihat persespsi yaitu pendapat atau pandangan masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak. Pelayanan yang dimaksud disini adalah bantuan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat dalam bentuk jasa kepada masyarakat Desa Maredan Barat dalam pembuatan e-KTP, pelayanan yang baik merupakan harapan yang diinginkan oleh semua orang. Jadi konsep operasional penelitian ini adalah melihat pendapat atau penilaian responden terhadap bantuan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Tualang pada saat melayani pembuatan e-KTP, dari konsep operasional tersebut penulis membuat indikator-

indikator. Adapun indikator persepsi masyarakat terhadap pelayanan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sebagai berikut:

Indikator persepsi terhadap pelayanan

- a. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan sikap ramah, cepat tanggap, trampil, penampilan yang sopan yang ditunjukkan oleh Pegawai Kantor Camat Tualang.
- b. Persepsi masyarakat terhadap sarana dan prasarana yang baik ketika masyarakat mengurus e-KTP seperti peralatan yang lengkap, ruang e-KTP yang nyaman, ada fasilitas ruang tunggu yang dilengkapi adanya meja penjaga, tempat duduk, toilet.
- c. Persepsi masyarakat terhadap rasa tanggung jawab pegawai kantor dalam melayani masyarakat.
- d. Persepsi masyarakat terhadap sikap cepat dan tepat yang ditunjukan oleh pegawai pada saat masyarakat membuat e-KTP.
- e. Persepsi masyarakat terhadap kejelasan informasi yang disampaikan pegawai Kantor Camat pada saat melayani pembuatan e-KTP.
- f. Persepsi masyarakat terhadap kerahasiaan identitas masyarakat pada saat membuat e-KTP.
- g. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan pegawai kantor dilihat dari pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk melayani masyarakat yang ingin membuat e-KTP seperti pengetahuan yang lebih luas masalah e-KTP sehingga masyarakat faham setiap informasi yang disampaikan oleh pegawai Kantor Camat.

- h. Persepsi masyarakat terhadap terpenuhinya kebutuhan masyarakat pada saat dilayani membuat e-KTP.
- i. Persepsi terhadap kesopanan ucapan pegawai Kantor Camat dan intonasi ketika berbicara pada saat melayani masyarakat
- j. Persepsi terhadap menyampaikan informasi dalam bentuk tulisan menggunakan bahasa yang dapat dipahami masyarakat seperti informasi pada papan pengumuman yang digunakan oleh pegawai Kantor Camat
- k. Persepsi masyarakat terhadap pegawai kantor camat dilihat dari disiplin dalam hal waktu, ekspresi muka yang baik, keadilan dalam memberikan pelayanan, sikap menghormati, sikap menghargai .

I. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

penelitian ini akan dilaksanakan di masyarakat Desa Maredan Barat.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Maredan Barat .

b. Objek penelitian Objek dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tualang.

3. Populasi dan Sampel

Populasi atau invers ialah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya diduga, Populasi dalam penelitian adalah:

- a. Masyarakat Maredan Barat yaitu masyarakat Desa Maredan Barat yang sudah mengurus e-KTP adalah 795 jiwa (data kantor Camat Tualang). Karna jumlah populasi masyarakat Maredan Barat cukup banyak karna pertimbangan tertentu maka dalam menentukan sampel populasi peneliti mengambil 10% dari populasi yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 80 orang yang selajutnya dalam pengumpulan data sampel peneliti menggunakan teknik sampel quota (*quota Sampling*) yaitu berdasarkan pada jumlah yang sudah ditentukan oleh penulis, yang dalam pengumpulan datanya penulis memilih subjek yang mudah di temui selagi mewakili dari populasi yang telah ditentukan (Arikunto, 2006: 141). Maka dari itu penulis membagi masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan quotanya yang terdiri dari 4 RW yang selajutnya di bagi berdasarkan jumlah RW1 sebayak 20 orang, RW2 sebayak 20, RW3 sebanyak 20 orang dan RW4 sebanyak 20 orang. dari quota yang telah ditentukan maka jumlah keseluruhanya adalah 80 Orang, dari jumlah masing-masing .
- b. Pegawai Kantor Camat Tualang sebanyak 3 orang yang terdiri dari 1 orang ketua program kegiatan e-KTP dan 2 orang oparator bagian e-KTP.

4. Teknik Mengumpul Data

Untuk memudahkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Observasi yaitu kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut kulit (Bungin, 2009:133).
- b. Angket yaitu memberikan beberapa daftar pertanyaan secara tertulis dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada responden (Faisal, 2007:51). Angket disebarkan kepada masyarakat Desa Maredan Barat sebanyak 80 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan dan terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu A, B, C, D, E dimana masing-masing alternatif jawaban mempunyai bobot nilai yang berbeda-beda.
- c. Teknik wawancara adalah salah satu pengumpulan data dalam suatu penelitian. Karena menyangkut data, maka wawancara merupakan salah satu elemen penting dalam proses penelitian. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan wawancara kepada pegawai Kantor Camat Tualang sebagai pihak yang menyelenggarakan kegiatan e-KTP yaitu sebanyak 3 orang terdiri dari 1 orang ketua program kegiatan e-KTP dan 2 orang operator dalam pembuatan e-KTP dengan memberikan pertanyaan secara lisan mengenai pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat kepada masyarakat yang mengurus e-KTP dimana data wawancara nantinya akan dijadikan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.
- d. Dokumentasi yaitu dengan menggunakan data tertulis atau arsip-arsip yang ada di Pemerintah Kantor Camat Tualang.

5. Jenis dan sumber data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden berupa informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP.
- b. Data skunder adalah data yang melengkapi data primer seperti: laporan-laporan, arsip kantor, lampiran data yang tidak dipublikasikan yang di mana dari data-data tersebut dapat mendukung dalam menjawab masalah penelitian ini.

6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan persentase yaitu analisa data menggunakan tabel yang selanjutnya dijelaskan dalam bentuk kalimat-kalimat (Bungin, 2009: 171).

Data dianalisa dengan cara menghitung persentase nilai skor dari alternatif jawaban dengan metode pengukuran yaitu menggunakan skala likert yaitu analisa data dilakukan dengan tahapan-tahapan antara lain:

- a. Membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternatif-alternatif jawaban antara lain: A, B, C, D, E
- b. Alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberi skor nilai antara lain: sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2 dan tidak baik nilainya 1.

- c. Setelah itu jumlah frekuensi jawaban dari lima alternatif tersebut dijumlahkan keseluruhannya dan dibuat intervalnya dari yang jumlah nilainya terendah sampai tertinggi.
- d. Kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan dijumlahkan
- e. Mencari persentase berdasarkan skor nilai yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan hasil perkalian setiap alternatif jawaban kemudian dibagi dengan jumlah interval jawaban tertinggi selanjutnya dikalikan 100%. Sebagai tolak ukur antara lain:
 - 1. Angka 0%- 20% = Tidak baik
 - 2. Angka 21-40% = Kurang baik
 - 3. Angka 41-60% = Cukup baik
 - 4. Angka 61-80% = Baik
 - 5. Angka 81-100% = Sangat baik (Sunartono, 2010:21-23).

J. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN, Mengetengahkan Tentang Latar Belakang, Alasan Memilih Judul, Penegasan Istilah, Permasalahan, Tujuan Dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teori, Kajian Terdahulu Yang Relevan, Konsep Operasional, Metode Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN LOKASI PENELITIAN, Menggunakan Pembahasan Gambaran Desa Maredan Barat Dan Gambaran Tentanng Pemerintahan Kecamatan Tualang.

BAB III : PENYAJIAN DATA

BAB IV : ANALISA DATA

BAB V : PENUTUP, Pembahasan Dalam Bab Ini Merupakan Hasil Kajian Secara Keseluruhan Dalam Bentuk Kesimpulan Dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Tentang Desa Maredan Barat

Sejarah Desa Maredan Barat, dimana pada tahun 2002 pemekaran Desa yang dulunya bergabung dengan Desa Maredan. Namun semenjak otonomi Daerah, maka Desa Maredan Barat dapat berdiri sendiri, sehingga dapat mengelola pembangunannya dan perekonomiannya. Desa ini sebenarnya tidak berbeda dengan desa lainnya, dimana salah satu keistimewaan banyak terdapat dengan luas perkebunan sawit. Hampir lebih dari separoh luas dari wilayah ini dipenuhi perkebunan sawit.

Desa Maredan Barat terdiri dari 4 RW, 11 RT dengan jumlah masyarakatnya 2.382 jiwa di kepalai oleh kepala desa yang bernama H. M AL Jufri R, S.Sos. yang telah menjadi kepala desa semenjak dua tahun terakhir ini. Dibawah pimpinan H. M AL Jufri R, S.Sos Desa Maredan Barat mempunyai visi dan misi antara lain:

- a. Menciptakan Masyarakat yang Maju, Sejahtera dan Agamis
- b. Mempersatukan persepsi/pandangan dalam pembangunan Desa.
- c. Membentuk Badan Usaha Milik Desa dan Usaha lainnya.
- d. Membentuk siraturahmi melalui kegiatan hari besar agama
- e. Menghidupkan perwiran-perwiran di masyarakat.

1. Letak geografis Desa Maredan Barat.

Desa Maredan Barat adalah salah satu Desa yang ada Di Kecamatan Tualang, Desa yang memiliki luas wilayah 28,98 km terletak tidak jauh dari Kantor Camat Tualang. Adapun batas-batas wilayah dari Desa Maredan Barat antara lain :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Perawang Barat.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Pulai.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Siak.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Lukut.

2. Letak Demografis Desa Maredan Barat

Berdasarkan sensus penduduk terakhir pada tahun 2011, jumlah penduduk Desa Maredan Barat adalah sebanyak 2.382 jiwa, yang terdiri dari 1.192 laki-laki dan 1.190 perempuan. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 1

Jumlah Penduduk Desa Maredan Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	1.190	50,00 %
2	Laki-laki	1.192	50,00 %
Jumlah		2.382	100,00%

Sumber Data : Dokumen Profil Desa Maredan Barat 2011/2012

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan masyarakat Desa Maredan Barat adalah sebanyak 2.382 jiwa yang terdiri dari 1190 jiwa perempuan dengan persentase sebesar 50% dan 1192 jiwa laki-laki dengan persentase 50%.

3. Jumlah Penduduk Desa Maredan Barat Berdasarkan Mata Pencarian.

Mata pencarian masyarakat Desa Perawang Barat sangat beragam, untuk lebih jelas dapat di lihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 2

Jumlah Penduduk Masyarakat Maredan Barat Berdasarkan Mata Pencarian

N0	Mata Pencaharian	Jumlah (orang)	persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	9	0,38%
2	Guru	30	1,26%
3	Pertanian	1906	80,02%
4	Industri	120	5,04%
5	Perdagangan	49	2,06%
6	Jasa Lainnya	206	8,65%
7	Tidak bekerja	62	2,60%
Jumlah		2.382	100,00%

Sumber Data : Dokumen Profil Desa Maredan Barat 2011/2012

Tabel 2 diatas menunjukan bahwa masyarakat Maredan Barat terbagi atas beberapa mata pencarian antara lain 9 jiwa atau 0,38% bermata pencarian sebagai PNS, 30 jiwa atau 1,00% bermata pencarian sebagai guru, 1906 jiwa atau 80,02% bermata pencarian sebagai petani, 120 jiwa atau 5,04% bermata pencarian ditempat industri, 49 jiwa atau 2,06% bermata pencarian sebagai pedagang, 206 jiwa atau 8,65% bekerja di bagian jasa dan 62 iiwa atau 2,60% terdata tidak bekerja, yang jumlah keseluruhannya adalah 2.382 jiwa.

4. Jumlah masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan tingkat pendidikan.

Masyarakat maredan Desa Barat berdasarkan tingkat pendidikan sangat beragam untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

TABEL 3

Masyarakat Desa Maredan Barat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak bersekolah	954	40,05%
SD/Madrasah	659	27,67%
SMP/Sederajat	506	21,24%
SMA/SMK/Sederajat	229	9,61%
Strata I (S1)	34	1,43%
JUMLAH	2.382	100,00%

Sumber Data : Dokumen Profil Desa Maredan Barat 2011/2012

Dari tabel 3 diatas menjelaskan bahwa jumlah masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan tingkat pendidikan terbagi atas: 954 jiwa atau 40,05% jiwa tidak bersekolah, 659 jiwa atau 27,67% tingkat SD, 506 jiwa atau 21,24% tiingkat SMP, 229 jiwa atau 9,61%tingkat SMA/SMK, 34 jiwa atau 1,43% berada pada tingakat sarjana, yang jumlah keseluruhannya adalah 2.382 jiwa atau 100%.

5. Jumlah masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan agama.

Masyarakat Desa Maredan Barat berdasarkan agama mayoritas dari penduduknya 85% adalah memeluk agama islam dan 15% memeluk agama kristiani (Dokumen Profil Desa Maredan Barat Tahun 2011/2012 : 1-5).

B. Gambaran Kecamatan Tualang

1. Pemerintahan Kecamatan

Pemerintahan Kecamatan Tualang merupakan salah satu dari 14 Kecamatan yang ada di Kabupaten Siak dengan tugas menjalankan roda pemerintahan tingkat Kecamatan dan pemberdayaan serta pembangunan masyarakat yang merupakan perpanjangan tangan dari Pemerintah Kabupaten Siak. Keberadaan Kantor Camat Tualang diharapkan akan memberikan manfaat bagi masyarakat yang ada Di Kecamatan Tualang. Adapun fungsi dari Kantor Camat Tualang antara lain menjalankan tugas – tugas pemerintahan, melayani pengurusan administrasi masyarakat yang ada Di Kecamatan Tualang.

Visi dari Kantor Camat Tualang adalah menjalankan visi Kabupaten Siak yaitu : terwujudnya Kabupaten Siak sebagai pusat budaya melayu di Riau didukung oleh agribisnis, agrobisnis dan pariwisata yang maju dalam lingkungan masyarakat yang agamis dan sejahtera pada tahun 2020. Letak dari Kecamatan Tualang berjarak 80 KM dari Pemerintahan Kabupaten yang dapat ditempuh melalui jalur darat maupun jalur air. Kecamatan Tualang merupakan pemekaran dari 13 kecamatan yang ada Di Kabupaten Siak yang dimekarkan berdasarkan Perda No 13 Tahun 2001 yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah Kabupaten Siak. Tujuan dari pemekaran ini adalah untuk mempermudah masyarakat dan pemerintah

daerah dalam menjalankan hubungan administrasi, serta untuk mempermudah jangkauan pembangunan dan Pemerintahan Kecamatan.

2. Letak Geografis Kecamatan Tualang

Kecamatan Tualang merupakan salah satu kecamatan yang berada Di Kabupaten Siak Sri Indapura, dimana posisi Kecamatan ini berada tidak jauh dari Pemerintah Kabupaten yang berjarak 80 KM. Kecamatan Tualang terdiri dari 8 Desa yang pada saat ini pemerintahannya dipimpin oleh Roni Rachmat, Msi. Adapun batas– batas wilayah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Mandau, Minas.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan kecamatan Kerinci Kanan, Pekanbaru.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Minas.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan sungai Mandau dan Koto Gasib

3. Letak Demografis Kecamatan Tualang

Dilihat dari sensus pendudukan pada tahun 2011, bahwa jumlah penduduk yang tinggal Di Kecamatan Tualang sebanyak 103.707 yang terdiri dari 54. 536 jiwa laki – laki dan 49. 722 jiwa perempuan. Untuk lebih jelas lagi mengenai jumlah penduduk dapat dilihat dibawah ini.

4. Jumlah Pegawai Kantor Camat Tualang Berdasarkan Status

TABEL 4

Jumlah Pegawai Kantor Camat Tualang Berdasarkan Status

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
1	PNS	27	55,00 %
2	Pegawai Honorer	7	1400%
3	Satpol Pamong Praja	15	31,00%

Jumlah		49	100%
--------	--	----	------

Sumber Data : Dokumen Profil Kecamatan Tualang Tahun 2011/2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah pegawai Kantor Camat berdasarkan statusnya adalah 27 orang atau 55,00% berstatus sebagai PNS, 7 orang atau 14,00% berstatus sebagai Pegawai Honorer, 15 orang atau 31,00% berstatus sebagai Satpol Pamaong Praja. Jadi dapat disimpulkan jumlah pegawai Kantor Camat Tualang berdasarkan setatus adalah 49 orang atau 100%.

5. Daftar Nama-Nama Camat Tualang

Sejak menjadi Kecamatan sendiri pada tahun 2001 , Kecamatan Tualang telah mengalami beberapa kali pergantian pemimpin sampai tahun 2012 sekarang. Untuk lebih jelas dapat dilihat daftar nama dibawah ini.

- a. Arif Fadillah
- b. Fauzi Azni, M.si
- c. H. Sadikin, S.sos
- d. Drs. H. Alfendri, M.si
- e. H. Azzarangi Sahid
- f. Romi Lesmana Dermawan A.P
- g. Roni Rachmat, Msi

6. Bentuk – Bentuk Pelayanan

Kantor Camat Tualang sebagai Kantor administrasi dibawah pemerintahan kabupaten mempunyai tugas melayani masyarakat dalam berbagai urusan. Adapun bentuk – bentuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Tualang antara lain :

- a. Pembuatan Kartu Keluarga
- b. Surat Pindah, surat berdomisili, surat kurang mampu
- c. Surat kepemilikan tanah
- d. Akte kelahiran
- e. Surat izin usaha

Pembuatan KTP, yang pada saat ini KTP lama diganti dalam bentuk KTP baru yang disebut dengan e-KTP (Dokumen Profil Kecamatan Tualang Tahun 2011/2012 : 1-6).

7. Gambaran Umum e-KTP

e-KTP adalah bentuk KTP baru yang diberlakukan untuk setiap penduduk Indonesia yang sudah wajib KTP. e-KTP merupakan program dari Pemerintah Pusat yang selanjutnya diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten, dari Kabupaten selanjutnya diserahkan kepada masing- masing Kecamatan yang pelaksanaanya Di Kantor Camat masing-masing.

e-KTP disebut juga dengan KTP elektronik yang berbasis NIK nasional memuat kode keamanan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi serta disertai data jati orang pemilik. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas foto, tanda tangan dan sidik jari. Tujuan dari penerapan e-KTP ini adalah agar penduduk indonesia tidak memiliki KTP ganda karena kepemilikan KTP ganda memungkinkan penggunanya menyalahgunakan KTP tersebut seperti tindakan teroris. Dengan e-KTP ini

dapat mempermudah penggunaanya dalam melakukan berbagai bentuk urusan seperti pembuatan paspor, kepemilikan tanah.

a. Syarat-syarat membuat e-KTP antara lain :

- 1). Warga wajib membawa undangan yang telah disebarkan oleh pihak kecamatan
- 2). Membawa foto copy KK yang sudah terdata didinas kependudukan.

b. Sarana dan Prasarana Tempat Pelayanan e – KTP

- 1). Adanya ruang tempat menginput data
- 2). Ruang tunggu yang nyaman seperti adanya kursi tempat duduk, toilet
- 3). Terdapat peralatan kantor yang memadai seperti meja tempat pelayanan, kursi untuk tempat pelayanan, meja komputer, adanya genset untukantisipasi ketika terjadi pemadaman lampu PLN.
- 4). Kain latar untuk pengambilan foto yang sesuai dengan tahun, umur pembuat e – KTP.
- 5). Adanya nomor antrian yang sudah tersusun dengan baik
- 6). Adanya peralatan pencahayaan yang baik
- 7). Alat perekam foto yang bagus serta komputer yang memadai untuk menginput data.
- 8). Adanya papan pengumuman untuk memberikan informasi kepada masyarakat (Buku Panduan Rapat Fasilitasi Pemantapan Administrasi Kependudukan Provinsi Riau, 2011: 5-6).

BAB III

PENYAJIAN DATA

Persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Penyajian data ini menggunakan tabel jawaban responden diperoleh dari penyebaran angket Di Desa Maredan Barat sebanyak 80 angket dengan daftar pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan yaitu pertanyaan–pertanyaan menyangkut pendapat atau penilaian responden terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tualang, Pertanyaan terdiri dari lima alternatif jawaban yaitu pilihan A, B, C, D,E yang masing-masing alternatif pertanyaan mempunyai kategori-kategori masing-masing dan mempunyai nilai antara lain : A adalah jawaban yang menyatakan sangat baik dengan bobot nilai 5, B adalah jawaban yang menyatakan baik dengan bobot nilai 4, C adalah jawaban yang menyatakan cukup baik dengan bobot nilai 3, D adalah jawaban yang menyatakan kurang baik dengan bobot nilai 2 dan E adalah jawaban yang menyatakan tidak baik dengan bobot nilai 1.

Dari 80 angket yang disebarkan kemasyarakat semua angket kembali dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 80 angket. Angket yang terdiri dari 25 pertanyaan yaitu no 1 sampai dengan no 25 akan diuraikan mulai dari tabel 5 sampai tabel 29. Pada penyajian data angket dibawah ini penulis mencari jumlah frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang selanjutnya dicari nilai persentase. Setelah didapatkan hasil dari persentase dan frekuensinya maka selanjutnya

penulis menjabarkan hasil kedalam tabel sesuai dengan masing-masing angket pertanyaan selajutnya dari tabel tersebut dijelaskan dalam bentuk kalimat-kalimat.

Selain menyajikan data berupa tabel penyajian data didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kantor Camat yaitu 1 orang ketua perogram e-KTP dan 2 orang oprator bagian pelayanan pembuatan e-KTP, wawancara terdiri dari pertayan-pertayan yang menyangkut masalah pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat kepada masyarakat Desa Maredan Barat dalam membuat e-KTP.

TABEL 5

Keramahan Pelayanan Pegawai Kantor Camat Tualang Pada Saat Melayani Ketika Membuat e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	10	12,50%
B	Baik	9	11,25%
C	Cukup Baik	6	6,25%
D	Kurang baik	47	58,75%
E	Tidak baik	8	10,00%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 1

Dari tabel jawaban angket pertayaan 80 orang responden atau 100,00% diatas dapat diketahui bahwa pendapat masyarakat terhadap keramahan pelayanan pegawai Kantor Camat Tualang pada saat melayani membuat e-KTP adalah 10 orang responden atau 12,50% berpendapat bahwa pelayanan dari segi keramahan sangat baik, 9 orang responden atau 11,25% berpendapat bahwa pelayanan pegawai kantor dari segi keramahannya baik, 6 orang responden atau 6,25% berpendapat bahwa pelayanan pegawai Kantor Camat pada saat membuat

e-KTP kurang baik, 47 orang responden atau 58,70% berpendapat bahwa pelayanan pegawai kantor camat dari segi keramahannya kurang baik dan 8 orang responden atau 10,00% berpendapat tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah seorang operator pelayanan pembuatan e-KTP mengenai bagaimana sikap ramah yang ditunjukkan pegawai Kantor pada saat melayani masyarakat yang membuat e-KTP. Beliau mengungkapkan, bahwa kami selalu berusaha menunjukkan sikap ramah dalam melayani masyarakat yang ingin membuat e-KTP seperti memberikan senyuman, menjawab setiap pertanyaan yang diajukan warga dengan baik namun terkadang karena banyaknya warga yang mesti kami layani dan kamipun sebagai manusia biasa terkadang merasa lelah ataupun capek melayani warga yang terkadang selalu mengulang pertanyaan yang sama (**Mida, Wawancara 20 April 2012**).

TABEL 6

Sikap Cepat Tanggap Yang Di Tunjukan Pegawai Kantor Camat ketika Melayani Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	2	2,50%
B	Baik	6	7,50%
C	Cukup Baik	7	8,75%
D	Kurang baik	60	75,00%
E	Tidak baik	5	6,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 2

Dari tabel diatas dapat kita ketahui bahwa penilaian dari 80 orang responden terhadap sikap cepat tanggap yang ditunjukan oleh pegawai Kantor

Camat pada saat melayani masyarakat ketika membuat e-KTP beragam ada 2 orang responden atau 2,50% yang berpenilaian bahwa sikap cepat tanggap yang ditunjukkan pegawai Kantor Camat adalah sangat baik yang , 6 orang responden atau 7,50% menilai bahwa sikap cepat tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat adalah baik, 7 orang responden atau 8,75% menilai bahwa sikap cepat tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor adalah cukup baik, 60 orang responden atau 75,00% menilai sikap cepat tanggap yang ditunjukkan pegawai Kantor Camat adalah kurang baik dan sebanyak 5 orang responden atau 6,25% menilai sikap cepat tanggap yang ditunjukkan oleh pegawai kantor adalah tidak baik.

TABEL 7

Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Kantor Camat
Dalam Menginput Data

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	20	25,00%
B	Baik	31	38,75%
C	Cukup Baik	19	23,75
D	Kurang baik	7	8,75%
E	Tidak baik	3	3,75%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 3

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 80 orang responden terhadap keterampilan pegawai Kantor Camat Tualang pada saat menginput data , sebanyak 20 orang responden atau 25,00% berpendapat bahwa keterampilan pegawai Kantor Camat dalam menginput data sangat baik, 31 orang responden atau 38,75% berpendapat bahwa keterampilan pegawai Kantor Camat dalam

menginput data baik, 19 orang responden atau 23,75 berpendapat cukup baik, 7 orang responden atau 8,75% berpendapat bahwa keterampilan pegawai Kantor Camat dalam menginput data kurang baik dan sebanyak 3 atau 3,75 orang responden berpendapat bahwa keterampilan pegawai Kantor Camat dalam menginput data tidak baik.

TABEL 8

Pendapat Responden Terhadap Keterampilan Pegawai Kantor Camat Dalam Menjelaskan Informasi e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	4	5,00%
B	Baik	8	10,00%
C	Cukup Baik	12	15,00%
D	Kurang baik	45	56,25%
E	Tidak baik	11	13,75%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 4

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap keterampilan pegawai Kantor Camat dalam menjelaskan informasi kepada responden mengenai e-KTP dari 80 orang responden terdapat 4 orang responden berpendapat keterampilan pegawai Kantor dalam menjelaskan informasi sangat baik dengan nilai persentase 5,00%, 8 orang responden berpendapat baik dengan nilai persentase 10,00%, sebanyak 12 orang responden berpendapat cukup baik dengan nilai persentase 15,00%, sebanyak 45 orang responden berpendapat kurang baik dengan persentase nilai 56,25% dan sebanyak 11 orang responden berpendapat tidak baik dengan nilai persentase 13,75%.

TABEL 9

Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Pakaian Yang Digunakan Pegawai Kantor Camat

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	5	6,25%
B	Baik	60	75,00%
C	Cukup Baik	15	18,75
D	Kurang baik	0	0%
E	Tidak baik	0	0%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 5

Dari tabel diatas dapat diketahui pendapat 80 orang responden terhadap kesopanan pakaian yang digunakan pegawai Kantor Camat pada saat melayani anda membuat e-KTP, ada 5 orang responden atau 6,25% berpendapat sangat baik, 60 orang responden atau 75,00% berpendapat baik, 15 orang responden atau 18,75% berpendapat bahwa kesopanan pakaian yang digunakan oleh pegawai Kantor Camat sudah cukup baik dan untuk jumlah pendapat responden yang berpendapat kurang baik dan tidak baik terhadap kesopanan pakaian yang digunakan pegawai Kantor Camat pada saat melayani anda membuat e-KTP tidak ada.

TABEL 10

Pendapat Responden Terhadap Kenyaman Ruang e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	3	3,75%
B	Baik	5	6,25%
C	Cukup Baik	22	27,50%
D	Kurang baik	46	57,50%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 6

Dari tabel jawaban 80 orang responden diatas dapat diketahui, bahwa pendapat responden terhadap kenyamanan ruang e-KTP di Kantor Camat Tualang beragam ada responden yang berpendapat bahwa kenyamanan ruang e-KTP sudah sangat sangat baik yaitu jawaban 3 orang responden atau 3,75%, ada yang berpendapat baik yaitu jawaban dari 5 orang responden atau 6,25%, ada juga responden yang berpendapat bahwa kenyamanan ruang e-KTP sudah cukup baik yaitu jawaban dari 22 orang responden atau 27,50%, ada juga responden yang berpendapat bahwa kenyamanan ruang e-KTP tidak baik, ini merupakan jawaban terbanyak yaitu ada 46 orang responden 57,50% dan ada juga responden yang berpendapat bahwa kenyamanan ruang e-KTP sama sekali tidak baik yaitu jawaban dari 4 orang responden atau 5,00%.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis yang dilakukan kepada salah satu pegawai Kantor Camat mengenai nyaman ruang e-KTP yang disediakan oleh pihak Kantor Camat beliau mengatakan, bahwa kondisi ruang e-KTP memang kurang baik hal ini disebabkan ukuran ruangan yang kecil

dikarnakan keterbatasan waktu dalam mempersiapkan ruangan sedangkan masyarakat yang ingin membuat ramai sehingga pada saat masyarakat berada pada ruang e-KTP merasakan tidak nyaman (**Musri, Wawancara 20 April 2012**).

TABEL 11

Kenyamanan Ruang Tunggu Untuk Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	2	2,50%
B	Baik	4	5,00%
C	Cukup Baik	16	20,00%
D	Kurang baik	54	67,50%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 7

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kenyamanan ruang tunggu e-KTP di Kantor Camat Tualang adalah 4 orang responden berpendapat bahwa kenyamanan ruang tunggu untuk pembuatan e-KTP tidak baik dengan persentase 5,00%,16 orang responden berpendapat kenyamanan ruangan tunggu untuk pembuatan e-KTP cukup baik dengan persentase 20,00% , 4 orang responden berpendapat baik dengan persentase 2,50% , 2 orang responden berpendapat kenyamanan ruang tunggu pembuatan e-KTP sangat baik dengan persentase 2,50%, 54 orang responden berpendapat bahwa kenyamanan ruang tunggu pembuatan e-KTP kurang baik dengan persentase 67,50%

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pihak Kantor Camat tentang bagaimana kenyamanan ruang tunggu yang diberikan pihak Kantor Camat Tualang pada saat masyarakat membuat e-KTP . Beliau mengungkapkan, bahwa pihak Kantor Camat Sudah Berusaha mayediakan ruang tunggu yang nyaman untuk masyarakat yang ingin membuat e-KTP seperti meyediakan kursi untuk kenyamanan yang menunggu antrian giliran membuat e-KTP, adanya kipas angin namun karna jumlah warga yang jumlahnya banyak mungkin sebagian warga terpaksa berdiri dan hal itu mungkin saja membuat warga tidak nyaman (**Mida, Wawancara 20 April 2012**).

TABEL 12

Kebersihaan Ruangan Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	10	12,50%
C	Cukup Baik	45	56,25%
D	Kurang baik	16	20,00%
E	Tidak baik	9	11,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 8

Dari tabel jawaban 80 responden diatas dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kebersihan ruang pembuatan e-KTP, yang berpendapat sangat baik tidak ada namun yang berpendapat cukup baik ada yaitu sebanyak 45 orang responden atau 56,25% ini merupakan pendapat terbanyak dari 80 orang responden, yang berpendapat bahwa kebersihan ruangan pembuatan e-KTP sudah baik ada yaitu sebanyak 10 orang responden atau 12,50%, yang berpendapat

kurang baik juga ada yaitu sebanyak 16 orang responden atau 20,00% dan yang berpendapat tidak baikpun ada yaitu sebanyak 9 orang responden atau 11,35%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Kantor Camat Tentang Bagaimana kebersihan ruang pembuatan e-KTP. Beliau mengungkapkan, bahwa kami sudah berusaha menjaga kebersihan ruangan pembuatan e-KTP dengan cara membersihkan ruangan terlebih dahulu sebelum jam pembuatan e-KTP dibuka namun ada sebagian warga yang kurang sadar akan indahnya kebersihan sehingga terkadang warga itu sendiri yang membuang sampah sembarangan seperti plastik bekas jajanan anaknya yang dibawa pada saat membuat e-KTP (**Musri, Wawancara 20 April 2012**).

TABEL 13

Pendapat Responden Terhadap Kelengkapan Peralatan Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	3	3,75%
B	Baik	6	7,50%
C	Cukup Baik	11	13,75%
D	Kurang baik	46	57,50%
E	Tidak baik	14	17,50%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 9

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian 80 orang responden terhadap kelengkapan peralatan yang digunakan pegawai Kantor Camat Tualang pada saat melayani pembuatan e-KTP adalah 3 orang responden berpendapat bahwa kelengkapan peralatan yang digunakan Kantor Camat sudah sangat baik yaitu dengan jumlah persentase 3,75%, 6 orang responden berpendapat baik

dengan jumlah persentase 7,50%, 11 orang responden berpendapat kelengkapan peralatan sudah cukup baik dengan jumlah persentase 13,75%, 46 orang responden berpendapat tidak baik dengan jumlah persentase 57,50% dan hanya 14 orang responden yang berpendapat kelengkapan peralatan yang digunakan pegawai Kantor Camat pada saat melayani pembuatan e-KTP tidak baik dengan jumlah persentase paling rendah yaitu 17.50%.

TABEL 14

Pendapat Responden Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	6	7,50%
C	Cukup Baik	14	17,50%
D	Kurang baik	50	62,50%
E	Tidak baik	10	12,50%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 10

Dari tabel jawaban 80 responden diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap fasilitas ruang tunggu pembuatan e-KTP, yang berpendapat sangat baik tidak ada namun yang berpendapat baik ada yaitu sebanyak 6 orang responden atau 7,50%, yang berpendapat cukup baik yaitu sebanyak 14 orang responden atau 17,50%, yang berpendapat kurang baik ada yaitu sebanyak 50 orang responden atau 62,50% dan yang berpendapat tidak baikpun ada yaitu sebanyak 10 orang responden atau 12,50%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai Kantor Camat menyatakan bahwa memang fasilitas ruang tunggu untuk pembuatan e-KTP memang masi terdapat kekurangan seperti jumlah kursi yang

disediakan untuk warga terbatas, ruang tunggu yang tidak terlalu besar sehingga mengakibatkan sebagian warga terpaksa pada saat menunggu no antrian ada yang berdiri dan sebagian lagi ada yang menunggu ditenda yang sudah disediakan (Mida, Wawancara 20 Maret 2012).

TABEL 15

Pendapat Responden Terhadap Sikap Tanggung Jawab Yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	12	15,00%
B	Baik	13	16,25%
C	Cukup Baik	15	18,75
D	Kurang baik	35	43,75%
E	Tidak baik	5	6,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 11

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa penilaian dari 80 orang responden terhadap penilaian sikap tanggung jawab yang ditunjukkan pegawai kantor camat pada saat melayani pembuatan e-KTP adalah 12 orang responden menilai bahwa sikap tanggung jawab yang ditunjukan oleh pegawai kantor camat sangat baik dengan persentase jawaban sebanyak 15,00%, 13 orang responden menilai baik dengan persentase jawaban sebanyak 16,25%, 15 orang responden menilai sikap tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat sudah cukup baik dengan persentase jawaban sebanyak 18,75%, 35 orang responden menilai bahwa sikap tanggung jawab yang ditunjukkan oleh pegawai kantor kurang baik ini adalah jawaban terbanyak dari responden dengan jumlah persentase jawaban sebanyak 43,75%, sebanyak 5 orang responden menilai tidak baik dengan persentase jawaban sebanyak 6,25%.

TABEL 16

Pendapat Responden Terhadap Ketepatan Jadwal Waktu Pembuatan e-KTP
Yang telah Ditetapkan Oleh Pegawai Kantor Camat

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	7	8,75%
B	Baik	10	12,50%
C	Cukup Baik	13	16,25%
D	Kurang baik	42	52,50%
E	Tidak baik	8	10,00%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 12

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat 80 orang responden mengenai ketepatan jadwal waktu pegawai Kantor Camat dalam melayani pembuatan e-KTP yang berpendapat sangat baik sebanyak 7 orang responden atau 8,75%, yang berpendapat baik sebanyak 10 orang rseponden atau 12,50%, yang berpendapat cukup baik sebanyak 13 oarang responden atau 16,25%, yang berpendapat kurang baik sebanyak 42 orang responden atau 52,50% dan yang berpendapat tidak baik sebanyak 8 orang responden atau 10,00%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai Kantor Camat. Mengungkapkan, bahwa kami sudah mencoba mengatur jadwal pembuatan e-KTP untuk warga sebaik mungkin dengan membuat jadwal pembuatan untuk setiap warga berdasarkan permasing-masing Rtnya sesuai dengan undangan yang disebarkan namun dikarnakan kurangnya kordinasi dengan masing-masing RT dengan pihak Kantor Camat ataupun koordinasi RT dengan warganya dalam mengumumkan waktu jadwal pembuatan e-KTP yang kurang terjalin dengan baik sehingga mengakibatkan terjadinya bentrokkan waktu dalam pembuatan e-KTP yang akhirnya mengakibatkan jumlah warga yang diundang

sesuai jadwal waktu yang sudah ditentukan tidak sesuai dengan warga yang datang sehingga kamipun merasa kerepotan dalam mengatur warga (**Musri, Wawancara 20 April 2012**).

TABEL 17

Pendapat Responden Terhadap Kecepatan Waktu Pegawai Kantor Camat Dalam Mengatur Masyarakat Yang Menggunakan No Antrian

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	3	3,75%
B	Baik	9	11,25%
C	Cukup Baik	5	6,25%
D	Kurang baik	53	66,25%
E	Tidak baik	10	12,50%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 13

Dari tabel diatas dapat diketahui penilaian dari 80 orang responden terhadap kecepatan waktu yang ditujukan pegawai Kantor Camat pada saat menunggu no antrian ketika membuat e-KTP adalah 3 orang responden atau 3,75% menilai sangat baik, 9 orang responden atau 11,25% menilai baik, 5 atau 6,25 orang responden menilai cukup baik, 53 orang responden atau 66,25% ini merupakan jawaban terbanyak dan sebanyak 10 orang responden atau 5,00% menilai tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan penulis kepada salah satu pegawai Kantor Camat tentang bagaimana kecepatan waktu yang digunakan pegawai Kantor Camat dalam melayani masyarakat yang menggunakan no antrian untuk membuat e-KTP. Beliau mengungkapkan, bahwa kami sudah mencoba mengatur masalah no antrian secara baik yaitu dengan cara membuat kartu antri

untuk warga yang ingin membuat e-KTP namun dikarenakan jumlah peralatan yang terbatas sehingga mengakibatkan warga mengantri dengan waktu yang cukup lama (Aldo, Wawancara 20 April 2012).

TABEL 18

Pendapat Responden Terhadap Kejelasan Informasi Yang Disampaikan
Pegawai Kantor Camat Tualang

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	5	6,25%
B	Baik	8	10,00%
C	Cukup Baik	7	8,75%
D	Kurang baik	50	62,50%
E	Tidak baik	10	12,50%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 14

Tabel diatas menunjukan bahwa penilaian dari 80 orang responden mengenai penilaian terhadap kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai Kantor Camat Tualang dalam melayani pembuatan e-KTP ternyata sebanyak 50 orang responden menilai bahwa kejelasan informasi yang disampaikan oleh pegawai kantor camat adalah kurang baik dengan persentase paling banyak 62,50% , 5 orang responden menilai sangat baik dengan persentase 6,25%, 8 orang responden menilai baik dengan persentase 10,00% , 7 orang responden menilai kejelasan informasi yang disampaikan pegawai kantor Camat kurang baik dengan persentase 8,75% dan 10 orang responden menilai tidak baik dengan persentase 12,50%.

TABEL 19

Pendapat Responden Terhadap Kerahasiaan Identitas Responden

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	25	31,25%
B	Baik	18	22,50%
C	Cukup Baik	27	33,75%
D	Kurang baik	6	7,50%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 15

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 80 responden terhadap kerahasiaan identitas responden dalam pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang adalah 25 orang responden berpendapat sangat baik dengan persentase 31,25%, 18 orang responden berpendapat baik dengan persentase 22,50%, 27 orang responden berpendapat cukup baik dengan persentase 33,75 ini merupakan persentase tertinggi dari jawaban responden, 6 orang responden berpendapat kurang baik dengan persentase 7,50%, 4 orang responden berpendapat tidak baik dengan persentase paling rendah 5,00%.

TABEL 20

Pendapat Responden Terhadap Pengetahuan Pegawai Kantor Camat Dalam Memberikan Informasi Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	3	3,75%
B	Baik	7	8,75%
C	Cukup Baik	20	25,00%
D	Kurang baik	46	57,50%
D	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 16

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 80 orang responden terhadap pengetahuan pegawai Kantor Camat dalam memberikan informasi masalah pembuatan e-KTP, sebanyak 46 orang responden atau 57,50% berpendapat bahwa pengetahuan pegawai Kantor Camat dalam memberikan informasi adalah kurang baik ini merupakan jawaban terbanyak, 3 orang responden atau 3,75% berpendapat sangat baik, sebanyak 7 orang responden atau 8,75% berpendapat baik, 20 orang responden atau 25,00% berpendapat cukup baik dan yang berpendapat tidak baik sebanyak 4 orang responden atau 5,00%.

TABEL 21

Pendapat Responden Terhadap Kebutuhan Kenyaman
Dalam Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	1	1,25%
B	Baik	6	7,50%
C	Cukup Baik	12	15,00%
D	Kurang baik	52	65,00%
E	Tidak baik	9	11,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 17

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 80 orang responden yang berpendapat terhadap kebutuhan kenyamanan responden pada saat membuat e-KTP adalah 1 orang responden berpendapat sangat baik dengan jumlah persentase yaitu 1,25%, 6 orang responden berpendapat baik dengan jumlah persentase yaitu 7,50%, 12 orang responden berpendapat cukup baik dengan jumlah persentase 15,00%, 52 orang responden berpendapat kurang baik

dengan jumlah persentase yaitu 65,00%, 9 orang responden berpendapat tidak baik dengan jumlah persentase yaitu 11,25%.

TABEL 22

Pendapat Responden Terhadap Kesopanan Ucapan
Pegawai Kantor Camat Tualang

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	8	10,00%
B	Baik	9	11,25%
C	Cukup Baik	19	23,75%
D	Kurang baik	39	48,75%
E	Tidak baik	5	6,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 18

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari 80 orang responden mengenai penilaian kesopanan ucapan yang disampaikan pegawai Kantor Camat Tualang pada saat melayani responden membuat e-KTP, terdapat 8 orang responden atau 10,00% memberikan penilaian sangat baik, 9 orang responden atau 11,25% memberikan penilaian baik, 19 orang responden atau 23,75% memberikan penilaian cukup baik, 39 orang responden atau 48,75% memberikan penilaian kurang baik, dan ada 5 orang responden atau 6,25% yang memberikan penilaian tidak baik terhadap kesopanan ucapan yang disampaikan oleh pegawai kantor camat.

TABEL 23

Pendapat Responden Terhadap Intonasi Suara Yang Digunakan
Pegawai Kantor Camat Ketika Melayani Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	8	10,00%
B	Baik	5	6,25%
C	Cukup Baik	7	8,75%
D	Kurang baik	51	63,75%
E	Tidak baik	9	11,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 19

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 80 orang responden yang memberikan penilaian terhadap intonasi suara yang digunakan pegawai Kantor Camat pada saat responden pada saat melayani pembuatan e-KTP , terdapat 8 orang responden atau 10,00% menilai intonasi suara yang digunakan pegawai Kantor Camat pada saat melayani pembuatan e-KTP sudah sangat baik, 5 orang responden atau 6,25% menilai intonasi suara baik, 7 orang responden atau 8,75% menilai intonasi suara yang digunakan oleh pegawai Kantor Camat pada saat melayani responden membuat e-KTP sudah cukup baik namun sebanyak 51 orang responden atau 63,75% menilai intonasi suara yang digunakan pegawai Kantor Camat kurang baik dan 9 orang responden atau 11,25% menilai intonasi suara pegawai Kantor Camat tidak baik.

Bersarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada salah satu pegawai Kantor Camat mengenai bagaimana intonasi suara yang digunakan pegawai Kantor Camat Pada Saat melayani masyarakat yang membuat e-KTP. Beliau mengungkapkan pada saat berbicara melayani masyarakat kami sudah menggunakan intonasi suara yang sopan berusaha tidak menggunakan suara yang

keras namun dikarenakan terkadang dalam memanggil warga yang mengantri membuat e-KTP pada saat menunggu no antrian terkadang ada sebagian warga sudah dipanggil beberapa kali untuk segera masuk dalam ruangan pembuatan e-KTP masi juga tidak segera datang, pada saat nama sudah dilewati baru tiba-tiba datang dan mintak agar namanya di panggil kembali, hal ini yang terkadang membuat kami kesal yang akhirnya tampak di sadari intonasi suara yang sdikit ketus (Aldo, Wawancara 24 April 2012).

TABEL 24
Kejelasan Dari Informasi e-KTP Yang Disampaikan
Melalui Papan Pengumuman

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	10	12,50%
B	Baik	11	13,75%
C	Cukup Baik	14	17,50%
D	Kurang baik	41	51,25%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 20

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 80 orang responden mengenai kejelasan dari informasi e-KTP yang disampaikan melalui papan pengumuman, terdapat 10 orang responden dengan jumlah persentase 12,50% berpendapat kejelasan informasi e-KTP yang disampaikan melalui papan pengumuman berpendapat sangat baik, 11 orang responden dengan jumlah persentase 13,75% berpendapat baik, 14 orang responden dengan jumlah persentase 17,50% berpendapat cukup baik, 41 orang responden dengan jumlah persentase 51,25% berpendapat kurang baik dan sebanyak 4 orang responden degan jumlah persentase 5,00% berpendapat tidak baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kejelasan informasi pembuatan e-KTP yang disampaikan melalui papan pengumuman yang diberikan oleh pihak Kantor Camat, bahwa informasi yang ditempel melalui papan pengumuman sudah dilakukan seperti syarat-syarat untuk membuat e-KTP, jadwal pembuatan e-KTP (Mida, Wawancara 24 April 2012).

TABEL 25

Pendapat Responden Terhadap Kedisiplinan Waktu
Pegawai Kantor Camat Tualang

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	12	15,00%
B	Baik	13	16,25%
C	Cukup Baik	30	37,50%
D	Kurang baik	20	25,00%
E	Tidak baik	5	6,25%
Jumlah		80	100,00%

Sumber Data : Jawaban Angket No 21

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat responden terhadap kedisiplinan waktu yang ditunjukan pegawai Kantor Camat pada saat melayani responden membuat e-KTP dari 80 orang responden, ada 12 orang responden atau 15,00% berpendapat bahwa kedisiplinan waktu yang ditunjukan oleh pegawai kantor camat adalah sangat baik, 13 orang responden atau 16,25% berpendapat baik, 30 orang responden atau 37,50% berpendapat cukup baik ini merupakan jumlah jawaban terbanyak, 20 orang responden atau 25,00% berpendapat kurang baik, dan 5 orang responden atau 6,25% berpendapat bahwa kedisiplinan waktu pegawai Kantor Camat Tualang adalah tidak baik.

TABEL 26

Expresi Muka Yang Ditunjukkan Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Anda Membuat e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	2	2,50%
B	Baik	9	11,25%
C	Cukup Baik	40	50,00%
D	Kurang baik	25	31,25%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 22

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendapat dari 80 orang responden terhadap expresi muka yang di tunjukan pegawai Kantor Camat Tualang pada saat melayani responden membuat e-KTP adalah 2 orang responden atau 2,50% berpendapat sangat baik, 9 orang responden atau 11,25% berpendapat baik, 40 orang responden atau 50,00% berpendapat cukup baik, 25 orang responden atau 31,25% berpendapat kurang baik dan sebanyak 4 orang responden atau 5,00% berpendapat bahwa expresi muka yang ditunjukkan pegawai Kantor Camat pada saat melayani sama sekali tidak baik.

TABEL 27

Pendapat Responden Terhadap Keadilan Pelayanan Yang Ditunjukkan Oleh Pegawai Kantor Camat

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	2	2,50%
B	Baik	8	10,00%
C	Cukup Baik	42	52,50%
D	Kurang baik	24	30,00%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 23

Dari tabel diatas dapat diketahui pendapat dari 80 orang responden mengenai keadilan pelayanan yang ditujukan oleh pegawai Kantor Camat ternyata 2 orang responden atau 2,50% berpendapat keadilan pelayanan sikap yang di tunjukkan pegawai kantor camat sangat baik, 8 orang responden atau 10,00% berpendapat baik, 42 orang responden atau 52,50% berpendapat cukup baik, 24 orang responden atau 30,00% berpendapat kurang baik dan 4 orang responden atau 5,00% berpendapat keadilan yang ditunjukkan pegawai Kantor Camat adalah tidak baik tidak baik.

TABEL 28

Pendapat Responden Terhadap Sikap Menghormati Yang Ditunjukkan Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Pembuatan e-KTP

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	3	3,75%
B	Baik	7	8,75%
C	Cukup Baik	30	37,50%
D	Kurang baik	36	45,00%
E	Tidak baik	4	5,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 24

Dari tabel diatas diketahui bahwa pendapat dari 80 responden terhadap sikap menghormati yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat pada saat melayani responden membuat e-KTP adalah 3 orang responden berpendapat sikap menghormati yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat pada saat melayani adalah sangat baik dengan persentase 3,75%, 7 orang responden berpendapat baik dengan persentase 8,75%, 30 orang responden berpendapat cukup baik dengan persentase 37,50%, 36 orang responden berpendapat sikap menghormati yang

ditunjukkan oleh pegawai adalah kurang baik dengan persentase 45,00% dan sebanyak 4 orang responden berpendapat bahwa sikap menghormati yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat adalah tidak baik dengan persentase 5,00%.

TABEL 29

Pendapat Responden Terhadap Sikap Menghargai Yang Ditunjukan Oleh Pegawai Kantor Camat Pada Saat Melayani Pembuatan e-KTP.

Options	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	1	1,25%
B	Baik	9	11,25%
C	Cukup Baik	39	48,75%
D	Kurang baik	23	28,75%
E	Tidak baik	8	10,00%
Jumlah		80	100,00 %

Sumber Data : Jawaban Angket No 25

Dari tabel diatas dapat diketahui pendapat 80 orang responden terhadap sikap menghargai yang ditunjukan oleh pegawai Kantor Camat pada saat melayani pembuatan e-KTP adalah 1 orang responden berpendapat sangat baik dengan persentase nilai 1,25%, 9 orang responden berpendapat baik dengan persentase nilai 11,25%, 39 orang responden berpendapat cukup baik dengan persentase nilai 48,75%, 23 orang responden berpendapat kurang baik dengan persentase nilai 28,75% dan 8 orang responden yang berpendapat tidak baik dengan persentase nilai 10,00%

BAB IV

ANALISA DATA

Persepsi Masyarakat Desa Maredan Barat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak

Pada bab ini penulis akan menyajikan teknik analisa data dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan persentase yaitu analisa data dengan menggunakan tabel rekapitulasi seluruh jawaban responden. Data yang dianalisa dalam bab ini adalah data yang sudah disajikan pada bab III yaitu baik itu data dari hasil penyebaran angket ataupun data hasil wawancara , untuk data hasil jawaban angket akan dibuat tabel rekapitulasinya kemudian metode pengukuran yaitu menggunakan skala likert yaitu analisa data dilakukan dengan tahapan-tahapan antara lain: Membuat tabel rekapitulasi dari hasil jawaban responden sesuai alternatif-alternatif jawaban antara lain: A,B,C,D,E setelah itu alternatif-alternatif jawaban responden tersebut diberi skor nilai antara lain: sangat baik nilainya 5, baik nilainya 4, cukup baik nilainya 3, kurang baik nilainya 2 dan tidak baik nilainya 1 selanjutnya jumlah dari masing-masing frekuensi alternatif responden tersebut tersebut dijumlahkan keseluruhannya Kemudian jumlah dari masing-masing alternatif jawaban dikalikan sesuai dengan bobot nilai yang telah ditentukan dan dibuat intervalnya dari jumlah nilai terendah sampai tertinggi, Karena pilihan alternatif jawaban ada 5 pilihan maka intervalnya dibagi lima juga tahapan terakhir adalah mencari persentase berdasarkan skor nilai skor jawaban responden yang sudah diperoleh yaitu jumlah skor dari penjumlahan hasil

perkalian setiap alternatif jawaban kemudian dibagi dengan jumlah interval jawaban tertinggi selanjutnya dikalikan 100%.

Sebagai tolak ukur apa bila hasil akhir penghitungan persentase berada pada angka 0%- 20% dikategorikan tidak baik, angka 21-40% dikategorikan kurang baik, angka 41-60% dikategorikan cukup baik, angka 61-80% dikategorikan Baik, angka 81-100% = Sangat baik(Sunartono, 2010:21-23).

Setelah analisa data penghitungan menggunakan skala likert diperoleh selanjutnya hasil data yang diperoleh akan didukung oleh hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan peneliti

Adapun tujuan dari menganalisa data diatas adalah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu tentang bagaimana persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP DI Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak.

TABEL 30

REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN TENTANG PERSEPSI
MASYARAKAT DESA MAREDAN BARAT TERHADAP PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR CAMAT TUALANG KABUPATEN SIAK

TABEL	A		B		C		D		E	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
5	10	12,5%	9	11,25%	6	6,25%	47	58,75%	8	10,0%
6	2	2,50%	6	7,50%	7	8,75%	60	75,00%	5	6,25%
7	20	25,0%	31	38,75%	19	23,75%	7	8,75%	3	3,75%
8	4	5,00%	8	10,00%	12	15,00%	45	56,25%	11	13,75%
9	5	6,25%	60	75,00%	15	18,75%	0	0%	0	0%
10	3	3,75%	5	6,25%	22	27,50%	46	57,50%	4	5,00%
11	2	2,50%	4	5,00%	16	20,00%	54	67,50%	4	5,00%
12	0	0%	10	12,50%	45	56,75%	16	20,00%	9	11,25%
13	3	6,25%	6	7,50%	11	13,75%	46	57,50%	14	17,5%
14	0	0%	6	7,50%	14	17,50%	50	62,50%	10	12,50%
15	12	15,0%	13	16,25%	15	18,75%	35	43,75%	5	6,25%
16	7	8,75%	10	12,50%	13	16,25%	42	52,50%	8	10,00%
17	3	3,75%	9	11,25%	5	6,25%	53	66,25%	10	12,50%
18	5	6,25%	8	10,00%	7	8,75%	50	62,50%	10	12,50%
19	25	31,2%	18	22,50%	27	33,75%	6	7,50%	4	5,00%
20	3	3,75%	7	8,75%	20	25,00%	46	57,50%	4	5,00%
21	1	1,25%	6	7,50%	12	15,00%	52	65,00%	9	11,25%
22	8	10,0%	9	11,25%	19	23,75%	39	48,75%	5	6,25%
23	8	10,0%	5	6,25%	7	8,75%	51	63,75%	9	11,25%
24	10	12,5%	11	13,75%	14	17,50%	41	51,25%	4	5,00%
25	12	15,0%	13	16,25%	30	37,50%	20	25,00%	5	6,25%
26	2	2,50%	9	11,25%	40	50,00%	25	31,25%	4	5,00%
27	2	2,50%	8	10,00%	42	52,50%	24	30,00%	4	5,00%
28	3	3,75%	7	8,75%	30	37,50%	36	45,00%	4	5,00%
29	1	1,25%	9	11,25%	39	48,75%	23	28,75%	8	10,00%
Jumlah	151		287		487		914		161	

Dari tabel 30 diatas dapat diketahui frekuensi pilihan dari jawaban responden yang dapat dilihat dibawah ini:

Alternatif jawaban A seluruhnya	151 kali
Alternatif jawaban B seluruhnya	287 kali
Alternatif jawaban C seluruhnya	487 kali
Alternatif jawaban D seluruhnya	914 kali
Alternatif jawaban E seluruhnya	161 kali
<hr/>	
Jadi jumlah dari seluruh frekuensinya adalah	2000 kali

Setelah mendapatkan jumlah frekuensi dari 5 alternatif jawaban diatas, untuk selanjutnya jawaban dari masing-masing alternatif jawaban yaitu ada pilihan A, B, C, D,E dari pilihan jawaban tersebut dikalikan dengan bobot nilai yang sudah ditentukan. Tujuanya adalah untuk mengetahui unsur N dan F, maka dapat diperoleh hasilnya dibawah ini:

Alternatif jawaban A	151 kali X 5	=	755
Alternatif jawaban B	287 kali X 4	=	1148
Alternatif jawaban C	487 kali X 3	=	1461
Alternatif jawaban D	914 kali X 2	=	1828
Alternatif jawaban E	161 kali X 1	=	161
<hr/>			
Jumlah keseluruhan dari hasil perkalian alternatif	5353		

Dari hasil penjumlahan perkalian masing-masing alternatif jawaban frekuensi diatas, dapat dibuat interval jawaban sesuai dengan alternatif pilihan jawaban, karna diatas terdiri dari 5 alternatif jawaban maka dapat dibuat intervalnya seperti dibawah ini :

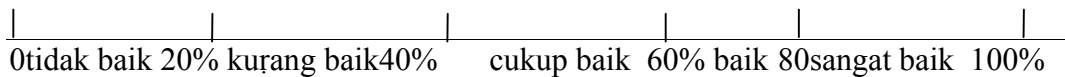
0	2000	4000	6000	8000	10000
tidak baik	kurang baik	cukup baik	baik	sangat baik	

Keterangan:

- A. Untuk nilai interval 0-2000 dikategorikan tidak baik
- B. Untuk nilai interval 2100-4000 dikategorikan kurang baik
- C. Untuk nilai interval 4100-6000 dikategorikan cukup baik
- D. Untuk nilai interval 6100-8000 dikategorikan baik
- E. Untuk nilai interval 8100-10000 dikategorikan sangat Baik

Karena jumlah dari keseluruhan hasil perkalian alternatif adalah 5353 maka sesuai dengan kriteria keterangan poin C untuk nilai interval 4100-6000 dikategorikan cukup baik maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa nilai interval dari penghitungan seluruh jawaban responden termasuk dalam kategori cukup baik , selanjutnya untuk mencari nilai dari persentase antara lain nilai hasil penjumlahan dari perkalian masing-masing skor dibagi jumlah interval paling tinggi kemudian dikalikan 100% jadi berdasarkan data yang diperoleh dari maka persepsi masyarakat Desa Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kab. Siak yaitu : $5353 \div 10000 \times 100\%$ adalah 53,53%.

Dari hasil penghitungan nilai skor persentase diatas jika digambarkan dalam bentuk interval maka hasilnya seperti dibawah ini:



Berdasarkan gambar interval diatas maka hasil dari penghitungan persentase skor jawaban dari keseluruhan responden yaitu 53,53% maka termasuk katagori cukup baik. Jadi dapat disimpulkan dari hasil penghitungan berdasarkan tahapan-tahapan di atas bahwa persepsi masyarakat Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Camat Tualang adalah cukup baik hal ini didukung dari jawaban interval responden yang berada dalam katagori cukup baik dengan jumlah 5353 dan dari hasil penghitungan persentase dengan nilai 53,53%

Menurut analisa yang dilakukan penulis kenapa persepsi masyarakat Maredan Barat hanya berada pada katagori yang cukup baik tidak pada katagori yang baik ataupun yang sangat baik hal ini disebabkan oleh masi ada masyarakat yang merasa belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Camat Tualang d antra lain :

- a. Pelayanan dalam bentuk lisan seperti: keramahan dalam melayani, intonasi suara dalam meyampaikan informasi, pelayanan lisan yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat pada saat melayani masyarakat ternyata masi banyak masyarakat yang beranggapan bahwa pegawai Kantor Camat kurang ramah pada saat melayani namun berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada pihak Kantor Camat mereka beranggapan bahwa pegawai Kantor sudah mencoba bersikap ramah tetapi dikarenakan banyaknya warga yang akan

dilayani dan terkadang merasa lelah melayani warga yang terkadang selalu megulang pertayan yang sama (**Mida, Wawancara 20 April 2012**). Berdasarkan analisa penulis, masyarakat beranggapan bahwa pegawai kantor camat Kurang Ramah itu merupakan hal yang wajar karna sebagai manusia ketika ia ingin mendapatkan suatu informasi ia akan bertanya dan pegawai kantor camat selaku instansi yang bertugas memberikan pelayanan walaupun dalam keadan capek hendaknya bisa lebih sabar dalam meghadapi warga

- b. Pelayanan dari segi sarana dan prasarana seperti : nyaman ruang pembuatan e-KTP, fasilitas ruang tunggu masi banyak masyarakat yang beranggapan bahwa sarana dan prasarana masi kurang baik, hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai kantor camat bahwa dari pegawai kantor camat sendiri mengakui kalau kenyamanan ruang pembuatan e-KTP mungkin memang kurang baik hal ini disebabkan oleh ruangan yang kecil (**Musri, Wawancara 20 April 2012**). Untuk fasilitas nyaman ruang tunggu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis kepada pegawai Kantor Camat Tualang bahwa mereka sudah berusaha menyediakan fasilitas seperti menyedikan kursi , kipas angin (**Mida, Wawancara 20 April 2012**). Menurut analisa penulis wajar saja masyarakat berpendapat pelayanan dari segi sarana-prasarana kurang baik karna berdasarkan observasi yang penulis lakukan dilapangan hal memang masi banyak kekurangan dari sarana-prasarana dalam pembuatan e-KTP seperti ruangan pembuatan e-KTP yang kecil, ruang tunggu yang kurang besar, jumlah peralatan pendukung pembuatan e-KTP yang terbatas, jumlah kursi yang terbatas, toilet yang kurang memadai.

- c. Pelayanan perbuatan yang ditunjukkan oleh pegawai kantor seperti : pelayanan dalam mengatur waktu, menyampaikan informasi, masi banyak masyarakat berpendapat bahwa pelayanan dari segi perbuatan yang ditunjukkan oleh pegawai Kantor Camat masi kurang baik namun berdasarkan hasil wawancara penulis yang dilakukan kepada pegawai kami sudah mencoba mengatur jadwal pembuatan e-KTP untuk warga sebaik mungkin dengan membuat jadwal pembuatan untuk setiap warga berdasarkan permasing-masing Rtnya sesuai dengan undangan yang disebarkan namun dikarenakan kurangnya koordinasi dengan masing-masing RT dengan pihak kantor camat ataupun koordinasi RT dengan warganya dalam mengumumkan waktu jadwal pembuatan e-KTP yang kurang terjalin dengan baik sehingga mengakibatkan terjadinya bentrokkan waktu dalam pembuatan e-KTP yang akhirnya mengakibatkan jumlah warga yang diundang sesuai jadwal waktu yang sudah ditentukan tidak sesuai dengan warga yang datang sehingga kamipun merasa kerepotan dalam mengatur warga (**Musri, Wawancara 20 April 2012**). Menurut analisa penulis bahwa sebenarnya dari pihak kantor camat sendiri sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakatnya baik itu dalam memberikan informasi ataupun dalam mengatur jadwal pembuatan e-KTP namun karna banyaknya jumlah masyarakat yang akan dilayani serta terjadi kurangnya koordinasi antara pihak Kecamatan dengan RT dan koordinasi antara RT dan warga masalah jadwal waktu pembuatan e-KTP kurang terjalin dengan baik.
- d. Pelayanan dalam bentuk tulisan seperti kejelasan informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman, bahwa masi banyak masyarakat yang

beranggapan bahwa informasi yang dijelaskan melalui papan pengumuman masi kurang jelas namun berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai kejelasan informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman itu sendiri pihak Kantor Camat mengungkapkan bahwa informasi yang ditempel melalui papan pengumuman sudah dilakukan seperti syarat-syarat untuk membuat e-KTP, jadwal pembuatan e-KTP **(Mida, Wawancara 24 April 2012)**. Menurut analisa penulis wajar saja kalau masi ada masyarakat yang beranggapan bahwa informasi yang disampaikan melalui papan pengumuman masi kurang jelas hal ini disebabkan oleh dalam penempatan penempelan papan pengumuman yang kurang banyak hanya ditempelkan disatu tempat sedangkan masyarakat yang ingin melihat pengumuman tersebut banyak jumlahnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penyajian data yang dilakukan penulis dan hasil analisa data yang sudah dilakukan maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa persepsi masyarakat Maredan Barat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Tualang Kabupaten Siak sudah cukup baik hal ini terbukti dari hasil analisa data yang sudah dilakukan penulis melalui beberapa tahapan melalui penghitungan persentase dengan menggunakan teknik pengukuran skala likert yaitu dengan nilai interval jawaban responden sebesar 5353 dan persentase nilai skor sebesar 53,53% hasil ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada pihak Kantor Camat yang mengakui memang masi terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang ingin membuat e-KTP.

B. Saran

1. Dengan penelitian semoga pegawai Kantor Camat lebih meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat yang membuat e-KTP seperti :
menunjukkan sikap ramah pada saat memberikan pelayanan, kejelasan memberikan informasi, ketepatan waktu dalam melayani.
2. Diharapkan dengan penelitian ini masyarakat dapat memberikan dukungan kepada pegawai kantor camat yaitu dengan cara bersabar dalam mengantri

pada saat pembuatan e-KTP karna apa bila semua masyarakat teratur mengikuti ketentuan pegawai kantor maka akan menimbulkan sikap saling percaya sehingga dapat membangun persepsi yang baik.

3. Diharapkan dengan penelitian ini Kantor Camat Tualang lebih meningkatkan fasilitas penunjang kenyamanan masyarakat dalam membuat e-KTP seperti ruang pembuatan e-KTP yang cukup besar, ruang tunggu yang nyaman, sarana toilet yang memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta : Rineka Cipta, 2006
- Boediono, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta, 2003
- Buku Panduan Rapat Fasilitasi Pemantapan Admintrasi Kependudukan Provinsi Riau Tahun 2011
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Prenada Media Grub, 2009
- Dokumen Frofil Kecamatan Tualang Tahun 2011/2012
- Dokumen Frofil Desa Maredan Barat Tahun 2011/2012
- Faisal, Sanapiah, *Format-Format Penelitian Sosial*, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, 1989
- Fauzi, Ahmad, *Psikologi Umum*, , Bandung : Pustaka Setia , 1997
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta : Prenada Media, 2004
- Modul bimbingan Kartini an teknis untuk operator kabupaten kecamatan direktorat pendudukan dan pencatatan sipil kementrian dalam negri republik Indonesia tahun 2011
- Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara: 1999
- Mulyana, Dedy, *Ilmu Komunikasi*, Bandung : Rosda Karya, 2001
- Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 16 Tahun 2010
- Rahmat, Jlaludin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : Rosda Karya, 2007
- Rivai, Veithzal, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Jakarta Rajawali Pers : , 2003
- Ruslan, Rosady, *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi*, Rajawali Pers, Jakarta: 2005

Shaleh, Abdul Rahman , *Psikologi Suatu Pengantar Dalam perspektif Islam* ,
Jakarta : Kencana, 2004

Sunarto, Ridwan, *Pengantar statistik pendidikan*, Bandung : Alfabeta, 2010

Soekanto, Soerjono, *sosiologi suatu pengantar*, Jakarta : Rajawali Pers, 2010

Thoha, Miftah, *Prilaku Organisasi*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2008

Tjiptono, Fandy, *Service Management*, Yogyakarta : Andi, 2006

Walgito, Bimo, *Psikologi Sosial*, Andi, Yogyakarta, 2003

_____, *Pengantar Psikologi Umum*, Andi, Yogyakarta, 2004